



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTAS DE MEJORAS PARA LA RECEPCION Y DESPACHO A  
NIVEL NACIONAL, DE PAQUETES EN UNA EMPRESA DE  
TRANSPORTE EXPRESO UBICADA EN GUAYAQUIL**

**Autor: Murillo Ley Rommel Iván**

**Tutor: PhD. Carlos Rivera Fuentes**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A mi buen Dios por llenarme de sus bendiciones todos los días y su amor infinito.

A mi esposa Tanya Beltran, por su amor, por ser mi ayuda idónea y su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos.

A mis hijos, por ser inspiración para poder ser ejemplo de dedicación y constancia y para que este logro sea una muestra de que los sacrificios que se realizan en la vida, al final siempre traen una gran satisfacción.

A mis padres Iván Murillo y Rocio Ley, quienes con su amor y cariño han sabido formarme con buenos valores, sentimientos y principios morales, por ser mi ejemplo de esfuerzo, valentía y superación.

Murillo Ley Rommel Iván

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más lo necesitaba, por permitirme concluir esta importante etapa de mi vida. Quiero agradecer a mis padres por todo lo que me han dado en la vida, por su valiosa confianza y por sus sabios consejos.

Murillo Ley Rommel Iván



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema **“Propuestas de mejoras para la recepción y despacho a nivel Nacional, de paquetes en una empresa de transporte expreso ubicada en Guayaquil”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la recepción y clasificación de encomiendas en el proceso de despacho y su reflejo en la satisfacción del cliente?**, presentado por **Rommel Iván Murillo Ley** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNOLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Murillo Ley Rommel Iván**

Tutor:

**PhD. Carlos Rivera Fuentes**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

---

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuestas de mejoras para la recepción y despacho a nivel nacional, de paquetes en una empresa de transporte expreso ubicada en la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Murillo Ley Rommel Iván  
**Tutora:** PhD. Carlos Rivera Fuentes

**Resumen**

La empresa DHL se halla en la necesidad de mejorar y/u optimizar los procesos de despacho y recepción de mercadería y pedidos. Se pudo evidenciar que actualmente la empresa no cuenta con la documentación de los procesos y todo el conocimiento de las actividades laborales a realizar dentro de las operaciones de la empresa, son aprendidos de manera vivencial, generando errores y varias incomodidades con los clientes debido a que las entregas no son entregadas en el tiempo correspondiente, por tal motivo, se tiene como propósito el rediseño de los procesos operativos involucrados en la recepción y despacho de mercaderías y pedidos para beneficio de la empresa, empleados y clientes. Para llegar a optimizar y mejorar los procesos, se realizó un estudio metodológico para recolectar información acerca de los problemas que afronta la empresa, en percepción de los trabajadores, mediante un técnica de recolección de datos, dicha técnica es una encuesta realizara a los colaboradores obreros (operativos), y de acuerdo a los resultados obtenidos se adaptó los procesos de la empresa mediante etapas de

**modernización, con el propósito de eliminar actividades repetitivas, apoyándose en un correcto manejo de la tecnología y recursos de la empresa. Los resultados obtenidos son la disminución del tiempo en las actividades en cada uno de los procesos y mejora de eficiencia en despacho y recepción.**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuestas de mejoras para la recepción y despacho a nivel nacional, de paquetes en una empresa de transporte expreso ubicada en la ciudad de Guayaquil.

**Autor:** Murillo Ley Rommel Iván  
**Tutora:** PhD. Carlos Rivera Fuentes

**ABSTRACT**

The company DHL has the need to improve and / or optimize the processes of dispatch and receipt of merchandise and orders. It was evidenced that currently the company does not have the documentation of the processes and all the knowledge of the work activities to be carried out within the company's operations, they are learned in an experiential way, generating errors and several inconveniences with the clients due to the fact that Deliveries are not delivered in the corresponding time, for this reason, the purpose is to redesign the operational processes involved in receiving and dispatching merchandise and orders for the benefit of the company, employees and customers. In order to optimize and improve the processes, a methodological study was carried out to collect information about the problems faced by the company, in the perception of the workers, by means of a data collection technique, this technique is a survey carried out to the worker collaborators (operative), and according to the results obtained, the company's processes were adapted through modernization stages, with the

**purpose of eliminating repetitive activities, relying on a correct management of the technology and resources of the company. The results obtained are the reduction of time in the activities in each of the processes and improvement of efficiency in dispatch and reception.**

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	V
AUTORÍA NOTARIADA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIV
Introducción.....	1
Capítulo I.....	2
EL PROBLEMA .....	2
Planteamiento del problema .....	2
Situación conflicto que debo señalar.....	4
Delimitación del Problema .....	5
Formulación del Problema .....	5
Variables de Investigación .....	5
Evaluación del problema.....	5
Objetivos .....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos .....	6
Justificación e importancia .....	7
Capítulo II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
Antecedentes Históricos .....	9
Fundamentación teórica.....	15
Marco legal .....	19
Capítulo III .....	26
METODOLOGÍA.....	26
Diseño de la investigación .....	30

Tipo de investigación .....	30
Población y muestra.....	31
Población .....	31
Muestra.....	32
Técnica de investigación.....	33
Procedimiento de la investigación.....	34
Capítulo IV.....	35
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	35
Capítulo V.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	53
Conclusiones.....	53
Recomendaciones.....	54
Bibliografía .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa.....	27
Figura 2 Organigrama del departamento apartamento operativo de la empresa ..	32
Figura 3 Conocimiento de procedimientos .....	35
Figura 4 Fallas del proceso .....	36
Figura 5 Mejoramiento de procesos .....	37
Figura 5 Herramientas tecnológicas .....	38
Figura 7 No ofrecimiento de herramientas .....	39
Figura 8 Capacitaciones.....	40
Figura 9 Clima laboral .....	41
Figura 10 Inconvenientes en las actividades de despacho y recepción .....	42
Figura 11 Compromiso con la empresa .....	43
Figura 12 Plan de mejoras .....	44
Figura 13 Diagrama de Ishikawa de la empresa .....	45
Figura 14 Mapa de procesos de la empresa .....	46
Figura 15 Proceso de recepción y almacenamiento de productos .....	47
Figura 16 Proceso de picking de producto .....	49
Figura 17 Proceso de despacho de productos .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Publicaciones de correspondencia por región (volumen en millones, servicios nacionales e internacionales combinados).....	16
Tabla 2 Población de estudio .....	32
Tabla 3 Muestra de estudio .....	33
Tabla 4 Conocimiento de procedimientos .....	35
Tabla 5 Fallas del proceso .....	36
Tabla 6 Mejoramiento de procesos .....	37
Tabla 7 Herramientas tecnológicas .....	38
Tabla 8 No ofrecimiento de herramientas .....	39
Tabla 9 Capacitaciones .....	40
Tabla 10 Clima laboral .....	41
Tabla 11 Inconvenientes en las actividades de despacho y recepción .....	42
Tabla 12 Compromiso con la empresa.....	43
Tabla 13 Plan de mejoras .....	44

## Introducción

Para que un negocio tenga éxito, cada propietario o gerente de negocio debe asegurarse de que su negocio esté operando de la manera más eficiente y efectiva posible. Mejorar la eficiencia y efectividad del negocio requiere una comprensión de los factores clave del negocio y un enfoque práctico para implementar procesos que optimicen estos factores clave.

En el contexto actual cada vez es más competitivo donde las empresas deben tener menores márgenes de errores, las organizaciones buscan e implementan estrategias con el propósito de obtener una mejora continua con el propósito de hacerlas más competitivas. Debido a este argumento, en las últimas décadas las empresas han tomado mayor interés en Gestión Logística, concurriendo un punto importante en el proceso de recepción, almacenamiento y despacho.

En el presente trabajo de investigación, se rediseñaron los procesos para la En la presente tesis, se rediseñaron los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de los diversos ítems de productos para mejora y beneficio de la empresa.

La gestión de los procesos es uno de los elementos más importantes dentro de la empresa, ya que dentro del proceso por parte de la organización se encuentra el acuerdo y el compromiso con el cliente y/o la empresa proveedora que el cliente espera lo solicitado.

Cada proceso representa una oportunidad de desarrollo empresarial, individual y beneficio para cada uno de los colaboradores, así por ejemplo, las organizaciones industriales usan más del 60% de los ingresos para la adquisición de insumos para mejora continua, además de complementar demás servicios, de ahí la necesidad de gestionar eficazmente las operaciones dentro de la empresa.

# Capítulo I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del problema

El tráfico postal Internacional y mensajería acelerada o Courier Es el envío de paquetes y/o bultos a través del Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador o de una Empresa Courier, cuyo valor no exceda del límite que se establece en el Reglamento y que serán despachados mediante formalidades simplificadas, conforme los procedimientos que establezca la Aduana del Ecuador.

El Régimen Courier internacional es un servicio que ha logrado posicionarse en el mundo por permitir la optimización del tiempo, por brindar alta seguridad y servicio de puerta a puerta lo cual lo ha vuelto muy utilizado por empresas grandes y pequeñas. Cabe indicar que una de las categorías más utilizadas por las empresas Courier en Ecuador es la “C”.

Esta categoría permite el envío Courier en paquetes con un peso no superior a los 50 kilogramos y con un valor no superior a los \$ 2.000,00. Los cuales no ingresen en las demás categorías (A, B, D, E y F). Hay que mencionar que debido a las nuevas disposiciones legales este sistema podrá ser empleado para teléfonos celulares pero sólo en personas naturales, además está sujeta a impuestos tales como el ad valorem, el IVA, el Fodinfra y las salvaguardias impuestas por el estado ecuatoriano que dependerán según el producto (SENAE, 2016)

Uno de los factores que se puede mencionar en el sistema Courier ecuatoriano actual son las nuevas disposiciones del gobierno que han ocasionado que existan problemas en los procesos llevados a cabo por las empresas Courier. La Aduana del Ecuador designó una zona que es compartida para la recepción, carga, descarga, documentación, nacionalización y liberación, especialmente por el volumen diario de paquetes lo cual genera preocupación en la integridad de la mercancía e incrementa los tiempos ya que la carga que arriba no es nacionalizada el mismo día y debe mantenerse en dicha zona.

Las empresas Courier deben estar adaptadas a estos cambios y con procesos claros, disposiciones tales como la culpabilidad de las empresas Courier si los clientes realizan mal una declaración de sus bienes han obligado a que se deban inspeccionar paquetes, también está la clasificación de los mismos además de la imposición de restricciones a ciertos productos, entre otras que han complicado el panorama de estas empresas y han puesto en evidencia la necesidad de mejorar sus procesos adaptándolos al panorama actual gubernamental (Zumba, 2017). Estas nuevas resoluciones están ocasionando que las empresas Courier del país, 32 en total, empiecen a evidenciar la importancia de las pymes a las cuales buscan dirigir su oferta ya que está atendido en un 15% teniendo en cuenta que emplean en mayor medida la categoría "C". Anteriormente la modalidad 4x4 era la que representaba la mayor cantidad de ingresos para las Courier pero debido a las reformas que han afectado negativamente a esta categoría y a la poca diversificación de mercado que tenían estas empresas, algunas han tenido que dejar de operar (El Comercio, 2016).

En el país han sido 8 las empresas tuvieron que cerrar sus puertas y la innovación es esencial para las restantes con el fin de continuar funcionando. Los impuestos han afectado el sector y la única opción de las empresas Courier es mejorar el servicio mientras se educa al clientes no sólo como un medio para evitar retrasos, sino para ganar mayor mercado mientras se mantienen y fidelizan a clientes actuales, además se ha evidenciado la necesidad de procesos logísticos eficientes con el fin de reducir los tiempos en envíos y que permitan expandir sus servicios a otros segmentos (El Expreso, 2016).

Sin embargo, en las empresas Courier ecuatorianas no existe un plan de administración operativa orientada en una planificación estratégica lo que permitiría manejar tiempos y agilizar los procesos, siendo esencial para garantizar la eficiencia que caracteriza a estas empresas, reduciendo el margen de error en el servicio ofrecido al cliente, teniendo en cuenta que parte de estos procesos también deben ir dirigidos a asesorar al mismo para evitar que eso atrase los

procesos organizacionales e incluso establecer las acciones para reducir el impacto de errores que podrían suscitarse (Casanovas & Cuatrecasas, 2011).

Entre los motivos más relevantes de la problemática que se investiga es la poca confiabilidad de las existencias y ubicaciones, además de los errores administrativo, equivocaciones en la recolección, error en la recepción, tardanza en aprobaciones/rechazos, carencia de seguimiento en ejecutar de traslados de mercancía; estos problemas generan discrepancias, desorientación y pérdida al momento de despacho y recepción.

Dado los antecedentes expuestos, se ve la necesidad de implementar un estudio que permita identificar los procesos actuales que llevan a cabo las empresas Courier, identificando sus necesidades con el fin de elaborar una guía que permita conocer los procesos incurridos por estas empresas para minimizar errores que afectan la satisfacción de sus clientes, teniendo en cuenta que el régimen 91 sobre el tráfico Postal Internacional y Correos rápidos es uno de los que más ha impactado al sector, adicionalmente no existe una guía adecuada lo cual también influye en su desarrollo ocasionando que empresas cierren sus puertas.

### **Situación conflicto que debo señalar.**

En lo que respecta por parte de los trabajadores, necesitan adiestramiento y capacitación, para una adecuada manipulación y trato de los insumos debido a que hay actividades que no se realizan de manera adecuada, otro de los problemas que posee la empresa se debe a demora de carga y descarga de mercadería (insumos), debido a que no cuentan con recursos que faciliten esta labora ya que se lo realiza de manera manual.

Dentro del almacén existen productos que se encuentran discontinuados, debido a la rotación muy lenta de mercadería por la falta de gestión de ventas y retrasos en la entrega y despacho, además, cabe señalar la falta de recursos en áreas de la empresa, lo que dificulta el realizar las actividades de manera adecuada para benéfico de los colaboradores, y que esto genere un mejor ambiente en el área de trabajo.

## **Delimitación del Problema**

- País: Ecuador
- Región: Costa
- Provincia: Guayas
- Cantón: Guayaquil
- Lugar: Avenida de Las Américas -100
- Campo: Administrativo
- Área: Logística
- Aspecto: Recepción y despacho de encomiendas.
- Tiempo: Periodo Año 2017

## **Formulación del Problema**

¿Cómo incide la recepción y clasificación de encomiendas en el proceso de despacho y su reflejo en la satisfacción del cliente?

## **Variables de Investigación**

Variable Independiente: Proceso de recuperación y clasificación.

Variable Dependiente: Tiempos de despachos.

## **Evaluación del problema**

El problema general de recepción y despachos de envíos a nivel nacional comprende un centro de distribución que utiliza un cierto número de personas y vehículos para efectuar las recolectas y despachos envíos de clientes de la compañía DHL. El objetivo principal es diseñar un sistema de recolecciones que minimice el número de estas y tiempos en la clasificación.

**Delimitado.-** Deficiente infraestructura física y organizacional, lo cual provoca reducida calidad de atención a los transportistas que colaboran con la distribución de la paquetería a nivel nacional.

**Factible.-** Es un proyecto viable de realizar porque cuenta con el apoyo del directorio y del personal de los departamentos encargados del Centro De Operaciones terrestres.

**Claro.-** El presente problema planteado esta expresado en forma clara para la fácil comprensión, evidenciando la limitada infraestructura que posee la operación, lo que dificulta dar los despachos en el tiempo definido.

**Evidente.-** En la problemática se identifica la insatisfacción del usuario por los atrasos en la llegada de la paquetería por el despacho tardío en Guayaquil

**Original.-** Dentro de la institución es por primera vez que se realiza un análisis de esta índole en búsqueda del mejoramiento del servicio.

**Relevante.-** La limitada infraestructura y de personal, lamentablemente es la generadora de inconvenientes que ha opacado la imagen de la institución.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo general**

Proponer un plan de mejora en la recepción del material y clasificación para garantizar la satisfacción con el despacho.

#### **Objetivos específicos**

- Fundamentar los antecedentes teóricos y normativos sobre la operación de recolección, preparación de envíos y despachos
- Determinar la situación de la operación de recolección, preparación de envíos y despachos, mediante el análisis de los datos recopilados y el cumplimiento de tiempos de despacho en la empresa de Courier.
- Proponer mejoras en el servicio de recepción, embalaje, etiquetado y despacho de encomiendas para elevar la satisfacción de los clientes.

## **Justificación e importancia**

El justificativo de esta investigación en la compañía logística DHL, es proponer los resultados para obtener una mejora en los tiempos de despachos y entrega de la paquetería a los transportistas. Los operadores logísticos integrales son como eslabones fuertes e imprescindibles de las cadenas de suministro de industrias y servicios, como hilo conductor de materias primas, componentes y productos terminados, canalizando las comunicaciones físicas de las naciones. De estas premisas se interpreta que su análisis sería una buena forma de aprendizaje. Por estas razones, eligiendo a la compañía líder a nivel mundial para esto.

La empresa DHL ofrece a sus clientes servicio de transporte expreso y logística con los más altos estándares de calidad. Para alcanzar estos objetivos debe tener definido sus procesos y los sistemas de la calidad que aseguran la correcta realización de los mismos.

A medida que la producción nacional continúa elevándose, la demanda de servicios logísticos y de transporte se incrementa también la demanda de transporte y servicios logísticos. El desarrollo de las cadenas productivas, junto con un mayor nivel de especialización y tecnología, requieren de servicios de transporte y logística de mercancías para el desplazamiento de su producción y para el comercio exterior. Los controles a la importación y el cambio de reglas impuestos en octubre del 2014 en el mercado de couriers dejó una baja facturación de por medio y el cierre de al menos 10 negocios en este sector; no obstante también el ánimo de querer reinventarse. A partir de esa fecha, algunas empresas debieron volverse más eficientes, otras optaron por cambiar el nicho al que dirigían sus servicios. El blanco de la mayoría: el segmento corporativo.

El desarrollo del sector de transporte y logística es considerado prioritario por el Gobierno Nacional como condición necesaria para el cambio de la matriz productiva. Los servicios de transporte y logística afectan de forma transversal a muchos de los sectores de la economía y son un componente básico para la competitividad sistémica.

Por otro lado la mejora continua en la atención y servicio al cliente es crítico para este negocio porque gran parte de los clientes están en el sector comercial y de servicios que estarán recibiendo el beneficio de una gran atención y que sus expectativas en cuanto al servicio fueron satisfechas. El poder haber efectuado esta investigación es de gran importancia y es parte de la carrera profesional elegida y permite disponer contacto con la actualidad y realidad con el objetivo de conocerla de una mejor forma.

El presente trabajo resulta necesario para la empresa, porque si se mejora el proceso que actualmente se está efectuando vamos a poder mejorar los tiempos en la transferencia y despacho de los envíos a los diferentes destinos.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### Antecedentes Históricos

La logística ha jugado un papel importante en la sociedad humana desde los primeros recuerdos conocidos. La logística basada en la tierra es la forma más antigua de transporte desde antes de la historia registrada y todavía se utiliza en la actualidad. La logística basada en tierra ha evolucionado con la tecnología para incorporar muchos tipos diferentes de transporte (Rodrigue, Comtois, & Slack, 2016). Sin embargo de acuerdo con Guidobono (2009) menciona que “El sector del transporte terrestre de carga, a pesar de la importancia relativa que posee en la actividad, parece ser el que más modesta, desigual y lentamente se ha ido profesionalizando, y tiene acceso acotado a sistemas de capacitación” (Pág. 1)

La logística basada en el mar es la segunda forma de transporte más antigua. La logística basada en el mar se ha convertido en una exploración y mapeo del mundo posible. La logística basada en el mar permite que muchos de los países desarrollados continúen avanzando. La logística basada en el mar también permite que los países subdesarrollados se beneficien de los avances realizados por los países desarrollados. Los avances adicionales en la logística basada en el mar pueden proporcionar paz y prosperidad en el sentido ecológico (García Alonso & Sánchez, 2012).

La logística basada en aire es la más nueva en el ámbito del transporte. La logística basada en aire es utilizada por departamentos civiles y militares. Hay muchos conceptos nuevos que surgen de la tecnología antigua para hacer que la logística aérea sea más manejable. Aunque la logística basada en aire es bastante nueva, todavía hay muchos errores que resolver en el sistema. De acuerdo con Ardila & Pérez (2013) entre los errores de la logística basada en el aire son “listas de chequeo en fotocopias iguales para diferentes mercancías, solo se les cambio fecha y vuelo” (Pág. 14). La logística basada en aire es la forma más nueva y rápida de entregar pasajeros y carga.

Es importante entender todos y cada uno de estos tipos de transporte. El transporte terrestre ha unido a las aldeas. El transporte marítimo permite que los productos viajen por todo el mundo a una gran velocidad. La logística basada en aire permite la entrega rápida de carga y pasajeros. Estos tipos de transporte hacen que la logística sea más fácil de administrar.

### **Logística basada en tierra**

La logística basada en tierra es la forma más antigua de transporte. Incluso antes de que hubiera motores de combustión, muchos caminaban entre sus destinos. También llevaban sus bienes para el comercio y el trueque. Nadie sabe cuándo tuvo lugar la domesticación de los animales, pero hizo que viajara más rápido y que llevara una mayor cantidad de carga.

No se sabe con certeza quién inventó la rueda, según muchos arqueólogos se presume que fue inventada alrededor del 8000 a.C. en Asia, aunque “la rueda más antigua databa aproximadamente del año 3500 a.C. en Mesopotamia” (Tarantola Puig, 2014, pág. 29). Junto con la rueda y la domesticación de los animales, llegaron grandes inventos como el carro y más modernamente el carruaje tirado por caballos. Aunque este tipo de transporte es vital en los países del tercer, cuarto y quinto mundo, rara vez se utiliza en los países desarrollados.

### **Logística basada en el mar**

El segundo más antiguo de todos los transportes se basa en el mar. El transporte basado en el mar permitió el comercio abierto en todo el mundo (Sabonge & Sánchez, 2014). El ejército usa barcos para transportar carga masiva y tropas a países extranjeros. Los buques más utilizados en el mundo son buques de carga / contenedores para uso civil. Estos buques transportan miles de toneladas de carga y suministros desde y hacia muchos países diferentes. A medida que avanza la tecnología, los buques portacontenedores van a aumentar de tamaño.

### **Logística basada en aire**

La logística basada en aire es la forma más nueva de transporte. Requiere mucha coordinación y planificación. Muchas de las fuerzas armadas de todo el mundo

utilizan el transporte aéreo para llevar suministros a sus fuerzas terrestres y para poner en marcha sus bases. Hoy en día hay más que solo logística aerotransportada en juego, también hay satélites que se utilizan para explorar zonas de caída. En lugar de dejar caer en equipos de exploración, es más eficiente usar un satélite o un avión no tripulado.

## **Correo**

La historia de usar un servicio de correo o servicio de mensajería para pasar mensajes de una persona en un lugar a otra persona en otro lugar probablemente ha estado ocurriendo desde la invención de la escritura.

El primer uso documentado de un servicio de mensajería organizado se encuentra en Egipto en 2400 a.C., donde los faraones utilizaban mensajeros para enviar decretos por todo el territorio del Estado (Quintero, 2017). La pieza de correo más antigua que queda es también egipcia, que data del 255 a.C.

Hay evidencia de sistemas postales que datan de la antigua Persia, China, India y Roma. Hoy, la Unión Postal Universal, establecida en 1874, incluye 192 países miembros y establece las reglas para el intercambio internacional de correspondencia.

## **Primeros sobres**

Los primeros sobres estaban hechos de tela, pieles de animales o partes vegetales. Los babilonios envolvían su mensaje en finas láminas de arcilla que luego se horneaban. Estos sobres de Mesopotamia datan de alrededor del año 3200 a.C. Eran esferas de arcilla huecas que se moldeaban alrededor de fichas financieras y se usaban en transacciones privadas.

Los sobres de papel se desarrollaron en China, donde el papel se inventó en el siglo II a. C. Se usaron sobres de papel para almacenar regalos de dinero.

## **Buzones y correo**

En 1653, Renouard de Villayer estableció un sistema postal en París. Estableció buzones de correo y entregó las cartas que llevara en ellos si usaban los sobres

de franqueo pagado que vendió (Clayton, 2015). Los negocios de Villayer no duraron mucho cuando una persona taimada decidió poner ratones vivos en los buzones asustando a sus clientes.

## **Sellos**

Un maestro de escuela de Inglaterra, Rowland Hill, inventó el sello adhesivo en 1837, un acto por el cual fue nombrado caballero (Ochoa, 2016). A través de sus esfuerzos, el primer sistema de sello postal en el mundo fue emitido en Inglaterra en 1840. Hill creó las primeras tarifas de franqueo uniformes basadas en el peso, en lugar del tamaño. Las estampillas de Hill hicieron que el prepago de franqueo fuera posible y práctico.

## **Primer catálogo de pedidos por correo**

El primer catálogo de venta por correo fue distribuido en 1872 por Aaron Montgomery Ward, que vendía productos principalmente a agricultores rurales que tenían dificultades para llegar a las grandes ciudades para el comercio (Varela, 2016). Ward comenzó su negocio en Chicago con solo \$ 2,400. El primer catálogo consistía en una sola hoja de papel con una lista de precios, de 8 pulgadas por 12 pulgadas, que mostraba la mercancía en venta con instrucciones de pedido. Los catálogos luego se expandieron en libros ilustrados. En 1926, se inauguró la primera tienda minorista de Montgomery Ward en Plymouth, Indiana. En 2004, la compañía fue relanzada como una empresa de comercio electrónico.

## **El primer clasificador postal automático**

El científico de electrónica canadiense Maurice Levy inventó un clasificador postal automático en 1957 que podía manejar 200,000 letras por hora. El Departamento de Correos de Canadá había encargado a Levy que diseñara y supervisara la construcción de un nuevo sistema electrónico de clasificación de correo electrónico, controlado por computadora, para Canadá. Un clasificador de modelo hecho a mano fue probado en la sede postal en Ottawa en 1953. Funcionó, y una máquina prototipo de codificación y clasificación, capaz de procesar todo el correo generado por la ciudad de Ottawa, fue construida por los fabricantes canadienses

en 1956. Podría procesar el correo a una velocidad de 30,000 letras por hora, con un factor de error de menos de una letra en 10,000.

### **Unión Postal Universal**

Durante los siglos XVII y XVIII, el intercambio de correspondencia entre países se regía en gran medida por acuerdos postales bilaterales. Pero en el siglo XIX, la red de acuerdos bilaterales se había vuelto tan compleja que comenzó a impedir el rápido desarrollo de los sectores comerciales y comerciales. El orden y la simplificación eran necesarios en los servicios postales internacionales.

El proceso fue iniciado por reformas postales nacionales. La reforma más notable se produjo en Inglaterra en 1840, cuando Sir Rowland Hill introdujo un sistema mediante el cual el franqueo en las cartas tenía que prepagarse. Además, se aplicaron tarifas uniformes para todas las letras de cierto peso en el servicio doméstico, independientemente de la distancia recorrida. Sir Rowland Hill también fue acreditado con la introducción del primer sello postal del mundo.

En 1863, el Director de Correos de los Estados Unidos, Montgomery Blair, convocó una conferencia en París. Delegados de 15 países europeos y americanos se reunieron y lograron establecer una serie de principios generales para acuerdos mutuos. Pero el alcance de sus decisiones fue limitado y no pudieron llegar a un acuerdo postal internacional.

Esta tarea le correspondió a Heinrich von Stephan, un alto funcionario postal de la Confederación del Norte de Alemania. Elaboró un plan para una unión postal internacional y, a sugerencia suya, el Gobierno suizo convocó una conferencia internacional en Berna el 15 de septiembre de 1874. A la conferencia asistieron representantes de 22 naciones (Unión Postal Universal, 2017)..

El 9 de octubre del mismo año, un día que ahora se celebra en todo el mundo como el Día Mundial del Correo, se firmó el Tratado de Berna, que establece la Unión Postal General. La membresía en la Unión creció tan rápidamente durante los siguientes tres años que su nombre fue cambiado a la Unión Postal Universal en 1878 (Unión Postal Universal, 2017).

El Tratado de Berna de 1874 logró unificar un laberinto internacional confuso de servicios postales y regulaciones en un solo territorio postal para el intercambio recíproco de cartas. Las barreras y las fronteras que habían impedido la libre circulación y el crecimiento del correo internacional finalmente se habían reducido (Unión Postal Universal, 2017).

### **Empresas Courier**

Una compañía de mensajería es una que entrega mensajes, paquetes y correo, y es conocida por su velocidad, seguridad, servicio de rastreo y especialización.

Se desarrolló un servicio de mensajería para ofrecer una alternativa más rápida y segura al servicio de correo habitual que había sido el único servicio de entrega durante tanto tiempo (Delgado & Daniel, 2016). Los servicios tradicionales de correo son conocidos por tener tiempos de entrega lentos y pueden incurrir en gastos si los artículos son grandes o pesados; los mensajeros parecían ser la alternativa perfecta y, a pesar de ser un poco más caro que el franqueo normal, es beneficioso para ciertas entregas.

Los servicios de mensajería se hicieron cada vez más populares con la llegada de las compras por Internet. Poder solicitar artículos grandes y múltiples de vendedores en línea requería servicios de entrega especializados que permitieran a los clientes no solo recibir sus artículos sino también permitir que los vendedores en línea ofrecieran cosas como la entrega al día siguiente. Algo que solo es posible con un servicio de mensajería. Algunos servicios que ofrecen las empresas Courier son los siguientes:

- Entrega de artículos grandes y pesados
- Transportado de forma segura
- Firma requerida entrega de artículos importantes
- Entrega mundial
- Entrega al día siguiente
- Entrega rápida
- Posibilidad de rastrear su entrega

Las empresas de mensajería son la herramienta ideal para quienes trabajan desde su casa, ya sea a tiempo completo o solo ocasionalmente. Asegurarse de que los documentos importantes se entreguen a la persona adecuada de forma segura y rápida es esencial en cualquier negocio.

Los trabajadores a domicilio confían en los servicios de mensajería para asegurarse de que el hecho de que no estén en la oficina no obstaculice la capacidad de cumplir con plazos ajustados y notificar a las personas de información relevante o enviar los documentos correctos. Trabajar desde casa es una configuración completamente diferente para estar en un entorno de oficina ocupado, aunque el trabajo y las prioridades siguen siendo los mismos. El trabajo a domicilio puede ser una necesidad para aquellos con niños, que viven a una cierta distancia de la oficina central de la empresa o simplemente tienen el equipo en su propia casa. Los servicios de mensajería pueden hacer la vida más fácil para aquellos que dependen de otra persona para obtener sus correos, documentos y paquetes importantes de A a B de forma rápida y segura.

### **Fundamentación teórica**

#### **Consumo de servicios de envío de correspondencia en las últimas tres décadas**

Las últimas estadísticas y estimaciones postales indican las facilita la Union Postal Universal (2014) que menciona lo siguiente:

“Los incumbentes representaron 368.400 millones de envíos de correspondencia en 2011. Un total del 98,7% del tráfico total se generó en el país, mientras que el 1,3% provino del segmento internacional. Es interesante observar que casi el 80% de la carta se genera en países industrializados. Combinados, las regiones árabes y africanas en desarrollo representan menos del 1% de los intercambios de correspondencia a nivel mundial. Estas grandes diferencias regionales han cambiado poco con el tiempo” (Pág. 20).

De 1980 a 2011, los volúmenes de correspondencia disminuyeron en tres de los seis grupos enumerados en la Tabla 1, particularmente en Europa del Este y la

CEI, donde los volúmenes de correspondencia se contrajeron bruscamente tras la desintegración de la antigua Unión Soviética. La región que ha mostrado el crecimiento más fuerte en las últimas tres décadas ha sido América Latina y el Caribe. Un solo país, Brasil, ha sido en gran parte responsable de este crecimiento regional. Excluyendo a Brasil, la tasa de crecimiento anual compuesta regional habría sido del 0,7% (crecimiento de 1,8 mil millones en 1980 a 2,2 mil millones en 2011).

El número de correos per cápita (última columna en la tabla 1) muestra cómo difieren las regiones en términos de demanda de servicios de envío de correspondencia. En los países africanos y árabes, el número promedio de cartas per cápita por año fue de 2.3 y 3.3, respectivamente, esta cifra superó las 300 en los países industrializados. Si comparamos estas cifras con el producto interno bruto (PIB) per cápita (en dólares constantes de 2005, y en paridad de poder adquisitivo, o PPP), se observa que el mundo postal está aún más desequilibrado que la esfera económica. En 2011, de acuerdo con los Indicadores de Desarrollo Mundial del Banco Mundial, el PBI per cápita en el África Subsahariana era 16 veces más pequeño (2,085 USD) que en los países de altos ingresos (33,566 USD). Por el contrario, en el mundo postal, el volumen de correspondencia en el África subsahariana era 132 veces menor que en los países industrializados.

Tabla 1 Publicaciones de correspondencia por región (volumen en millones, servicios nacionales e internacionales combinados)

Correo postal (servicio nacional e internacional)	2011	Variación del 2011	1980	crecimiento anual 1980-2011	cartas per capita en 2011
África	1892	0.5%	2427	-1.2%	2.3
América latina y Caribe	10998	3.0%	3254	3.5%	18.3
Asia-Pacífico	45866	12.4%	32084	1.1%	12
Europa del Este	16096	4.4%	62516	-4.3%	33.4
Países árabes	121	0.3%	939	-0.7%	3.3
Países industrializados	292339	79.4%	197838	1.2%	304.2
Total	368499	100.0%	307717	0.6%	52.3

Fuente: Estadísticas postales de la UPU

## **Análisis sector de correos en Ecuador**

En 1794, en el Ecuador se estableció el primer servicio de correos, formalizado con documentos y títulos legalizados se empezó a desarrollar esta actividad en el país. El Estado Ecuatoriano a través de Correos del Ecuador se encargó por varios años del área postal; éste servicio se venía manejando con ciertas falencias que no lograban satisfacer las necesidades de sus usuarios proyectando una vaga imagen del servicio. La infraestructura de bodegas no era la adecuada para la gran cantidad de correspondencia que manejaba la institución, la falta de mantenimiento de las instalaciones era otro factor que se sumaba a la insatisfacción de los usuarios. Es en 1993 que el Estado Ecuatoriano abandona el monopolio postal dando paso así a la libre competencia con la finalidad de lograr la total satisfacción de los usuarios que cada vez son más exigentes.

## **Antecedentes Referenciales**

Chicaiza (2008) hace mención respecto al correo en Sudamérica “Nuestros antepasados, atletas míticos que recorrían grandes distancias llevando mensajes orales a sus gobernantes y jefes militares en los caminos del Tawantisuyo, fueron los primeros mensajerías andino denominados “Chasquis” estos nos han dejado como reto a seguir venciendo las inmensas distancias” (Pág. 1).

En este sentido, en Sudamérica también han estado presente los servicios de mensajería y enviaban el correo vía terrestre.

“Actualmente el desarrollo acelerado de la tecnología ha hecho que las distancias se acorten en tiempo, lo que permite llevar la correspondencia y encomiendas a sus destinos de una forma más rápida. Las personas naturales y jurídicas en su mayoría requieren de servicios de mensajería y paquetería para el envío de documentación y paquetes que son necesarios para realizar y manejar sus operaciones y actividades diarias. La entrega oportuna de documentación y de paquetes hace que las personas mantengan una comunicación e información inmediata que ayuda a un mejor desenvolvimiento de sus actividades” (Pág. 1).

En este apartado la autora se refiere a la importancia del correo tanto en la vida diaria como en los negocios en donde gracias a las nuevas tecnologías han facilitado la entrega de mensajes.

La autora en su investigación ha desarrollado un plan de negocios para una empresa de servicios de mensajería en Quito donde el proyecto tiene un costo de \$44.295,04 y que tendrá un periodo de recuperación de 2 años. Cabe destacar que el proyecto es rentable debido a que tiene una TIR de 53.43% y un VPN de \$45.295,04 (Chicaiza, 2008).

Rodriguez Santos, Balladares Ponguillo, & Santos Santillan (2009) Proponen la creación de una empresa de correos para la ciudad de Guayaquil para facilitar “las tareas y demás compromisos extra laborales de los posibles clientes, dándoles puntualidad y confiabilidad en la venta y postventa del servicio” (Pág. 11).

Los autores en su trabajo de investigación está dirigido a las personas naturales que deseen dejar encargos como “pagos de planillas de servicios básicos, tarjetas de crédito, así como también enviar documentos, realizar encargos; compras de diferentes tipos de mercancías tales como medicinas, papelería, entre otros” (Rodriguez Santos, Balladares Ponguillo, & Santos Santillan, 2009, pág. 16).

Respecto a la rentabilidad del negocio los autores mencionan que “los análisis y las proyecciones financieras, con los niveles de ingresos y gastos, considerando las tasas y el escenario en el cual se desarrollará la empresa, el presente documento demuestra que el proyecto de servicios de encargos personalizados será rentable en el mercado guayaquileño” (Rodriguez Santos, Balladares Ponguillo, & Santos Santillan, 2009, pág. 98).

Pantoja (2014) desarrolla su trabajo de tesis con el fin de establecer la aplicación de factibilidad de la régimen especial o tierra de tráfico postal internacional, que facilitará el comercio con la aplicación de un proceso de servicio de mensajería en el territorio fronterizo Colombo Ecuatoriano, para que permita desarrollar la calidad de vida de las poblaciones, y el desarrollo de las empresas.

La propuesta de esta investigación consiste en la elaboración de un manual de procedimientos que regule las actividades del servicio de mensajería terrestre y el tráfico postal internacional en la zona fronteriza al norte del país, que permitirá a los inversionistas generar proyectos rentables.

Ortega & Ortíz (2015) en su investigación tuvieron como objetivo identificar las principales falencias ocasionadas en uno de los procedimientos aduaneros exceptuando la mensajería de tránsito postal internacional expedito o de mensajería, establecida en Ecuador es el sistema de mensajería, provocando una mala perspectiva del servicio de mensajería por parte de quienes lo utilizan.

Es por eso que los autores de este trabajo de investigación consideraron como un mecanismo para resolver este problema la creación de un sistema logístico que establece procesos claros y simplificados para la implementación de actividades y operaciones en el procesamiento de carga dentro del área exclusiva para el sistema de mensajería. Se considera que este sistema logístico es un movimiento estratégico que jugaría en la gestión de TCE como una plataforma logística para el procedimiento aduanero, permitiendo una mayor eficiencia y eficacia en el servicio prestado; contribuyendo al desarrollo del servicio de mensajería y mejorando el crecimiento del comercio internacional de Ecuador.

## **Marco legal**

### **Ley General de los Servicios Postales**

#### **Objeto de ley**

En el artículo 1 de la ley general de servicios postales hace referencia al fin de la ley que es regular el servicio postal:

“Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios. Los servicios postales se consideran servicios de interés general y son administrados, regulados y controlados por el Estado, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley. Se

considera únicamente al Servicio Postal Universal (SPU) como un servicio público” (Ley General de los Servicios Postales, 2015, pág. 3) .

### **Ámbito de aplicación**

En esta sección hace referencia a que personas están sujetas a la ley en su artículo 2 entra en mayor detalle al respecto:

“Art. 2.- Esta Ley será aplicable a todos los operadores postales, es decir, a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas o públicas, que realicen uno o más de los procesos que conforman el servicio postal, incluido el servicio postal logístico de manera directa o indirecta a nivel local, nacional o internacional, así como a las relaciones que se generen entre ellos y a sus usuarios. También se aplicará, en lo que corresponda, a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas o públicas distintas de los operadores postales que tengan relación con las actividades postales” (Ley General de los Servicios Postales, 2015, pág. 3).

### **Ámbito de aplicación**

En este apartado tiene como fin de explicar cuál es el ente que regulara los servicios postales en el Ecuador en su artículo 8 menciona lo siguiente:

“Art. 8.- De la Agencia de Regulación y Control Postal. Créase la Agencia de Regulación y Control Postal, como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio rector del sector postal, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio. La Agencia de Regulación y Control Postal es la entidad encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como también de velar el cumplimiento de las políticas y directrices dictadas por el Ministerio rector de los servicios postales. Para hacer efectivo el principio constitucional de eficiencia en la administración pública, la Agencia de Regulación y Control Postal implementará procedimientos ágiles de notificación y declaración por parte de los administrados y mecanismos de control posterior (ex post). La

Agencia de Regulación y Control Postal contará con un Directorio y una Directora o Director Ejecutivo” (Ley General de los Servicios Postales, 2015, pág. 4)..

## **Código Orgánico Producción Comercio Inversiones**

### **Exención de tributos**

De acuerdo al artículo 20 hace referencia a las exenciones tributarias que tienen las empresas que tengan como objeto el tráfico de correos en el exterior en el siguiente apartado se especifica las consideraciones generales de la ley:

“Art. 20.- Estarán exentos de tributos al comercio exterior los paquetes postales transportados desde el extranjero por el operador público, o por los operadores privados debidamente autorizados, de conformidad con los tratados y convenios internacionales. Se considerarán paquetes postales: a) Los Documentos impresos como: libros, cartas, postales, periódicos, fotografías, o cualquier otro tipo de información; contenidos en medios de audio y video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos; que no estén sujetos de licencias, etc., pudiendo ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria, pero desprovistos de toda finalidad comercial y que no sean de prohibida importación. Este tipo de mercancía no requerirá de Declaración Aduanera alguna; b) La paquetería, valija o sacas que contengan documentos o artículos denominados Co-mail, ingresados al país por las líneas de transporte internacionales, por sus propios medios de transporte y para su particular uso. Este tipo de mercancía no requerirá de Declaración Aduanera alguna; y, c) Paquetes cuyo peso sea menor o igual a 4 kg. y su valor de transacción, sin considerar el flete y el seguro, sea menor o igual a USD 400 (cuatrocientos dólares); siempre que se trate de bienes de uso para el destinatario y que no sea destinado para la venta. Las características de valor y peso deben presentarse en forma simultánea” (Código Orgánico Producción Comercio Inversiones, 2015, pág. 7).

## **Elementos del Manifiesto de Carga**

En el artículo 33 de la ley menciona que elementos debe contener la carga que se exporta entre lo que destaca el presente artículo son los lineamientos a aquellas cargas que son entregadas vía tráfico postal:

“Art. 33.- En el caso que se trate de mercancías que arriben o salgan del país vía tráfico postal o mensajería acelerada o Courier, el manifiesto de carga contendrá la información de la guía máster/principal. Cada una de las guías de correo rápido o postal que lleguen o salgan a bordo del medio de transporte, deberán ser transmitidas por la empresa de correos rápidos o postal responsable de dicha carga” (Código Orgánico Producción Comercio Inversiones, 2015, pág. 10).

## **Trafico Postal**

“Art. 209.- Tráfico postal.- La importación o exportación a consumo de los envíos o paquetes postales cuyo valor en aduana no exceda del límite que establezca el presente Reglamento, se despacharán mediante formalidades simplificadas respetando los convenios internacionales suscritos al respecto, conforme a los procedimientos que establezca para el efecto la Dirección General. Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido, se sujetarán a las normas aduaneras aplicables para el efecto. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador realizará el control del flujo de envío postal que ingresa, circula o sale del territorio aduanero ecuatoriano, por las vías autorizadas por la Aduana del Ecuador, respetando las competencias y las atribuciones de la administración postal, en sujeción a convenios internacionales suscritos por el Ecuador” (Código Orgánico Producción Comercio Inversiones, 2015, pág. 40).

## **Mensajería Acelerada**

Art. 210.- Mensajería Acelerada.- La correspondencia, documentos y mercancías que cumplan con los plazos, procedimientos y requisitos previstos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, transportados por los denominados correos rápidos, se despacharán por la aduana mediante formalidades simplificadas. Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido se sujetarán a las normas

aduaneras aplicables para el efecto (Código Orgánico Producción Comercio Inversiones, 2015, pág. 40).

## **LEY ORGÁNICA DE ADUANAS**

### **Exención**

“Art. 69.- Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos. - La importación o exportación a consumo de los envíos o paquetes postales, cuyo valor CIF o FOB, en su caso, no exceda del límite que se establece en el reglamento de esta Ley, transportados por cualquier clase de correo, incluidos los denominados correos rápidos, se despacharán por la aduana mediante formalidades simplificadas. Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido se sujetarán a las normas aduaneras generales”. (LEY ORGÁNICA DE ADUANAS, 2001)

### **Marco conceptual**

Un estudio debe ser sustentado sobre bases teóricas que nos ayuden a fundamentar las relaciones entre las variables, para poder seguir una secuencia lógica del contenido. Por este motivo se plantean los diversos conceptos involucrados en el tema de Oportunidades Logísticas en los Mercados Emergentes, para que el público interesado en conocer sobre este tema, tenga una mejor comprensión.

Los conceptos más importantes que sobresalen en nuestra investigación son:

**Logística:** Planificación, ejecución y control de la adquisición, el movimiento y el estacionamiento de personal , material y otros recursos para alcanzar los objetivos de una campaña , plan , proyecto o estrategia.

**Correo:** El correo es el servicio público o sistema por el cual se recogen y entregan cartas y paquetes.

**Cadena de suministros o abastecimiento:** Integración de proveedores, distribuidores y clientes, que se integran para poder llevar el producto hasta el

mercado. Esta cadena de Abastecimiento cuenta con 5 elementos los cuales son: producción, manipulación, almacenamiento, distribución y comercialización.

**Estado del Paquete:** Indica el estado del paquete actual durante el transporte. En el cual puede estar en una de las siguientes categorías: extraviado, en tránsito, recoger, no entregado, entregado, alerta, expirado.

**Extraviado:** El artículo no se encuentra en este momento, puede darse por alguno de los siguientes motivos: El transportista aún no ha aceptado su paquete. el operador aún no ha escaneado e ingresado la información de seguimiento para su paquete, su número de seguimiento es incorrecto o inválido, el artículo fue publicado hace mucho tiempo, la información ya no está disponible.

**En tránsito:** El artículo ha sido enviado desde su lugar de origen y está en camino a su destino. En este sentido, se deja una explicación general: El paquete ha sido entregado a la compañía, el paquete ha sido enviado o salido del lugar de origen el paquete ha llegado al destino y está pendiente de inspección de aduanas, el paquete ha llegado al destino y durante el transporte nacional, el paquete está bajo otro período de transporte.

**Recoger:** El artículo está listo para su entrega o llegó a las instalaciones locales, en esta categoría se puede programar la entrega o el retiro.

**No entregado:** Esta categoría implica que se intentó la entregar el artículo pero falló, esto puede deberse a varias razones: el destinatario no está disponible en el momento de la entrega, entrega retrasada y reprogramada, destinatario ha solicitado entrega posterior, problema de dirección - no se pueden ubicar locales, áreas rurales o remotas, etc.

**Entregado:** El artículo fue entregado exitosamente al destinatario, en la mayoría de las circunstancias, el estado de entrega indica que el operador ha entregado este paquete con éxito.

**Alerta:** El artículo puede sufrir condiciones de envío inusuales, esto puede deberse a varias razones, lo más probable es que el artículo se devolvió al remitente, problemas aduaneros, pérdida, daño, etc. El paquete se devuelve al remitente por alguna de estas razones: artículo rechazado por el destinatario; dirección incorrecta / ilegible / incompleta; período de retención vencido; ausencia del destinatario; etc.

**Expirado:** El artículo estuvo en el período de transporte durante mucho tiempo y aún no se han entregado los resultados: En cierta etapa durante el transporte, el transportista no ha actualizado la información de seguimiento debido al alto volumen de franqueo, el operador se omitió para ingresar la información de seguimiento, el paquete puede haberse perdido durante el período de transporte.

### **Variables de investigación**

#### **Variable dependiente: Mejora en la recepción y despacho de paquetes**

Implica la optimización de los procesos de recepción, es decir, cuando el paquete llega a la oficina de correos. Además del perfeccionamiento de los procedimientos para que el paquete sea enviado a su lugar de destino.

#### **Variable independiente: Herramientas y procesos de optimización**

El objetivo principal de la optimización del proceso es reducir o eliminar el desperdicio de tiempo y recursos, los costos innecesarios, los cuellos de botella y los errores al tiempo que se logra el objetivo del proceso.

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### Historia de la empresa

DHL Express es una división de la empresa de logística alemana Deutsche Post DHL que ofrece servicios de mensajería, paquetería y correo urgente a nivel internacional. Deutsche Post DHL es la compañía de logística más grande del mundo que opera en todo el mundo, particularmente en el correo aéreo y marítimo.

Fundada en los Estados Unidos en 1969 para entregar documentos entre San Francisco y Honolulu; la compañía expandió su servicio en todo el mundo a fines de los años setenta. La compañía estaba principalmente interesada en entregas en el exterior e intercontinentales, pero el éxito de FedEx impulsó su propia expansión dentro de los Estados Unidos a partir de 1983.

En 1998, Deutsche Post comenzó a adquirir acciones en DHL. Alcanzó la propiedad mayoritaria en 2001 y el 100% de la propiedad en diciembre de 2002. Luego, la compañía absorbió a DHL en su división Express, mientras expandía el uso de la marca DHL a otras divisiones, unidades de negocio y subsidiarias de Deutsche Post. Hoy, DHL Express comparte su marca DHL con unidades de negocios como DHL Global Forwarding y DHL Supply Chain.

#### Misión y Visión

- Nuestra visión es ser La Compañía de Logística para el Mundo.
- Nuestra misión, "Excellence. Simply Delivered.", es nuestra estrella guía.

Queremos conectar a la gente y mejorar su vida. Y lo hacemos porque estamos inflexiblemente centrados en el cliente, brindándole excelencia todos los días. Ser La Compañía Logística para el Mundo va mucho más allá que nuestra presencia mundial en más de 220 países y territorios. Es decir, trasciende nuestra capacidad

exclusiva de ofrecer una notable gama de soluciones logísticas. Queremos ser la compañía logística a la que la gente acude, porque cubre las necesidades de envío, las oportunidades profesionales y de inversión, y es el punto de referencia a nivel mundial de las prácticas empresariales responsables. (DHL, 2017)

**Organigrama de la empresa DHL**

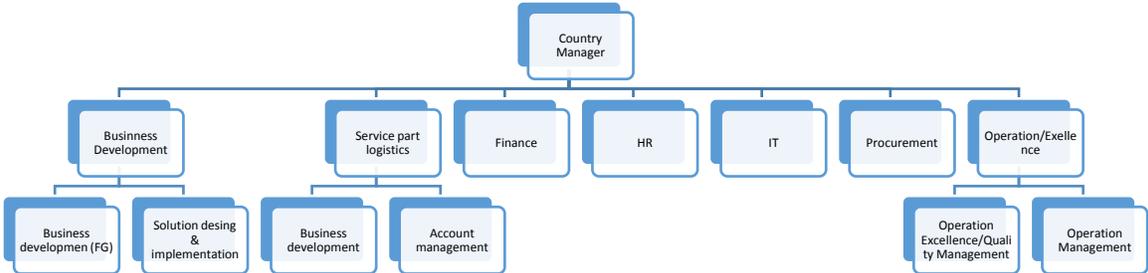


Figura 1 Organigrama de la empresa

Elaborado por: Rommel Murillo

En el Ecuador, DHL Express cuenta con 232 empleados y cuatro oficinas principales. La estructura organizacional de DHL Express en Ecuador está conformada por la gerencia general que tiene a cargo las siguientes aéreas: finanzas, sistemas, operaciones, recurso humano y comercial.

**Servicios que brinda la empresa DHL**

DHL Express ofrece una amplia gama de servicios diseñados para satisfacer todos sus requisitos de envío. Todos nuestros servicios de exportación e

importación ofrecen una entrega segura puerta a puerta con una visibilidad total de seguimiento.

### **Servicios de exportación** - Entrega internacional express

Servicios Express a otro país con las opciones de entrega versátiles y confiables de DHL: desde el mismo día de emergencia, pasando por el día crítico garantizado al día siguiente, hasta ciertas opciones de días menos urgentes.

### **Servicios de importación** - Entrega Express entrante

Importe servicios expresos a su país con una amplia gama de opciones de entrega de DHL: desde tiempo crítico garantizado al día siguiente, hasta día menos urgente, ciertas opciones de entrega.

### **Servicios Domésticos** - Entrega Express Local

Los servicios nacionales express dentro del país con una variedad de opciones de entrega de DHL: desde el mismo día de emergencia hasta el día crítico garantizado, hasta el día menos urgente y ciertas opciones de entrega.

### **Servicios opcionales** - amplíe sus opciones de envío

DHL ofrece una amplia gama de servicios opcionales, desde entregas no estándar y opciones de facturación hasta envío con neutralidad climática. De esta forma, le ofrecemos la flexibilidad de elegir el servicio que mejor se adapte a sus necesidades cuando utilice nuestros servicios de entrega urgente en todo el mundo.

### **Proveedores**

Entre los principales proveedores de la empresa DHL se encuentra:

#### **Mavesa**

Fundada en 1.932 y tras 85 años de trayectoria, Maquinarias y Vehículos S.A., parte de Grupo Mavesa junto con Ecuatoriana de Motores Cia. Ltda. se ha convertido en el líder del mercado automotor ecuatoriano. Posicionados en 10 ciudades del país, en más de 25 sucursales ofrece una amplia gama de productos de sus líneas de distribución Hino, Bridgestone, Citroën John Deere, Atlas Copco y Marangoni, todas complementadas con servicios posventa dirigidos a los segmentos del transporte pesado, liviano y de trabajo con: Talleres Especializados Hino y Citroën, Repuestos Genuinos, Talleres de Enderezado y Pintura, Centros de Servicios para vehículos multimarca, livianos y pesados y una moderna Planta de Reencauche. (Mavesa, 2017)



## **INEM**

Por primera vez en la historia del Ecuador, el 13 de septiembre de 2016, el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), pasó a forma parte del Consejo Directivo de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Para ser parte del Consejo, es indispensable que el representante de la institución, posea una vasta experiencia en temas de normalización, tenga una amplia trayectoria en puestos gerenciales, entre otros. Es así, que el Ing. César Díaz actual director ejecutivo del INEN, mantiene contactos con líderes de la calidad a nivel internacional, es especialista en gestión de la calidad, cuenta con más de 25 años de experiencia; cumpliendo a cabalidad con los parámetros establecidos. (INEM, 2017)



## **Diseño de la investigación**

El trabajo de estudio consiste en la modalidad de proyecto factible, debido a que se plantea como objetivo elaborar una propuesta de carácter operativo, o una solución a la problemática que presenta la empresa, con el propósito de cubrir las necesidades de la organización, el proyecto consta de investigación documental, investigación de campo mediante técnicas de recolección de datos.

**Investigación cuantitativa:** los métodos cuantitativos enfatizan las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados a través de encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante la manipulación de datos estadísticos preexistentes utilizando técnicas computacionales. La investigación cuantitativa se centra en reunir datos numéricos y generalizarlos entre grupos de personas o para explicar un fenómeno particular. (Cook, 2015)

**Investigación cualitativa:** un enfoque interpretativo naturalista del mundo. Esto significa que los investigadores cualitativos estudian las cosas en su entorno natural, tratando de dar sentido o interpretar los fenómenos en términos de los significados que las personas les aportan. (Galeano, 2015)

## **Tipo de investigación**

Como antes mencionado, el proyecto consta de dos tipos de investigaciones, que son:

**Investigación científica:** la investigación científica se basa en datos, crítica, objetiva, sobre un problema específico que necesita una solución, los principios y procesos empíricos de descubrimiento y demostración considerados característicos o necesarios para la investigación científica, que generalmente

involucran la observación de fenómenos, la formulación de una hipótesis sobre los fenómenos, la experimentación para probar la hipótesis y el desarrollo de una conclusión que confirma, rechaza, o modifica la hipótesis. (Bunge, 2016)

**Investigación de Campo:** está investigación consta del análisis de manera sistemática de los problemas con el objetivo de describirlos, exponer las causas y efectos, juzgar la naturaleza y elementos que generan la ocurrencia. Para el diseño de la propuesta se basara en la información obtenida mediante la técnica de recolección de datos, dicha investigación se realizara dentro de la misma instalaciones de la empresa (lugar donde ocurren los hechos), sin manipular las variables de la investigación. (Rojas, 2016)

## **Población y muestra**

### **Población**

Una población es el total de todas las personas que tienen ciertas características y son de interés para un investigador. Debido a que el muestreo no es una parte perfecta de la ciencia, a menudo existen diferencias entre los valores de una muestra y los valores de una población. Esto se llama error de muestreo, y es deber del investigador minimizar este tipo de error. (Quesada & García, 2017)

La población de estudio son todos los colaboradores que trabajen en el departamento de la empresa DHL de la ciudad de Guayaquil, como se presenta en el siguiente organigrama.

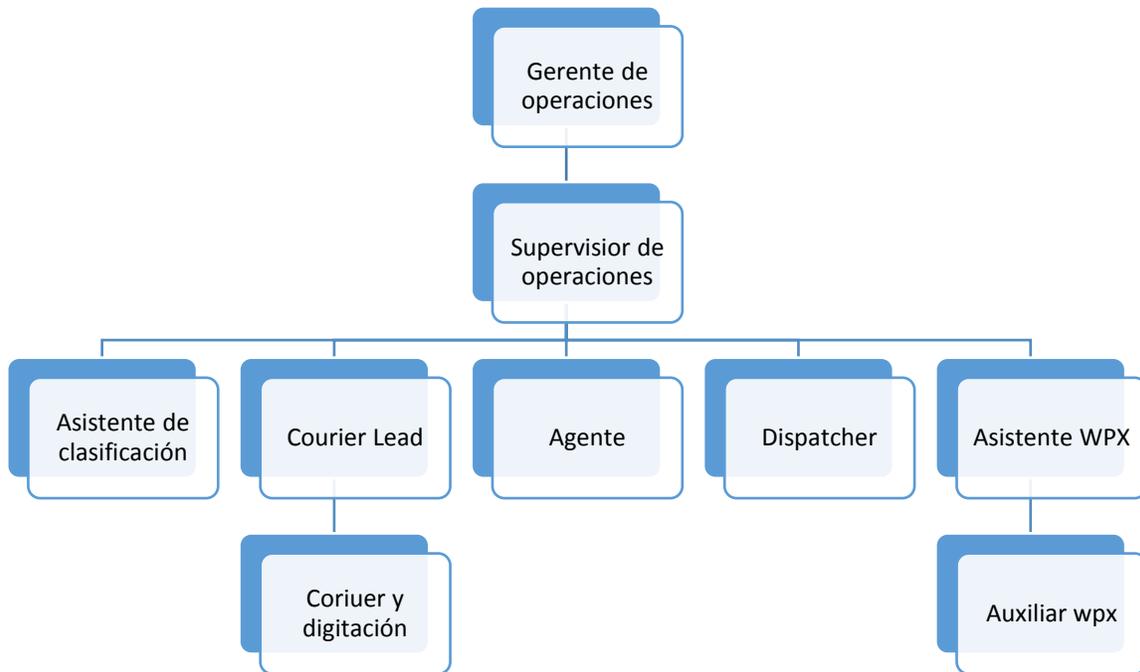


Figura 2 Organigrama del departamento apartado operativo de la empresa  
Elaborado por: Rommel Murillo

Hoy en día el departamento de operaciones de la empresa DHL está conformada por 63 individuos, donde el 20% representa las áreas administrativas, mientras que el 80% está representada por la parte obrera, como se detalla en el siguiente cuadro. (DHL, 2017)

Tabla 2 Población de estudio

Población de estudio	
<b>Colaboradores administrativos</b>	13
<b>Colaboradores obreros</b>	50
<b>Total</b>	63

Elaborado por: Rommel Murillo

## Muestra

Una muestra es una versión más pequeña y manejable de un grupo más grande. Es un subconjunto que contiene las características de una población más grande. Las muestras se usan en pruebas estadísticas cuando los tamaños de población son demasiado grandes para que la prueba incluya todos los miembros u

observaciones posibles. Una muestra debe representar a toda la población y no reflejar un sesgo hacia un atributo específico. (Juez & Díaz, 2015)

Una muestra es un subconjunto de la población, para el cálculo de la muestra se usa la formula finita para definir la muestra tanto del área administrativa como el área contable, obteniendo los siguientes resultados.

INGRESO DE DATOS

Z=	1,96
p =	50%
q =	50%
N =	13
e =	5%

INGRESO DE DATOS

Z=	1,96
p =	50%
q =	50%
N =	50
e =	5%

TAMAÑO DE MUESTRA

n =	12,61
-----	-------

TAMAÑO DE MUESTRA

n =	44,34
-----	-------

Tabla 3 Muestra de estudio

<b>Población de estudio</b>	
<b>Colaboradores administrativos</b>	13
<b>Colaboradores obreros</b>	44
<b>Total</b>	57

Elaborado por: Rommel Murillo

Los sujetos de estudio a considerar serán los colaboradores de la parte obrera, debido a que estos sujetos son los que realizan las labores de recepción y despacho. La muestra es no correlacional, debido a que los resultados obtenidos de los sujetos de estudios no alteraran las casusas ni efectos del problema que afronta la empresa en cuestión.

### **Técnica de investigación**

La investigación es la forma científica de "llegar a la raíz". Se aprovecha cuando la línea de pensamiento siempre cuestiona la suposición. Toda investigación

necesita mucha dedicación por parte del investigador. La cantidad de dedicación involucrada depende de qué se está investigando exactamente.

**Observación directa.-** La investigación observacional (o investigación directa) es un tipo de investigación correlacional (es decir, no experimental) en la cual un investigador observa el comportamiento continuo. Hay una variedad de tipos de investigación observacional, cada uno de los cuales tiene fortalezas y debilidades. (Naghi, 2016)

**Encuesta.-** La investigación de encuestas es una de las áreas de medición más importantes en la investigación social aplicada. El área amplia de la investigación por encuesta abarca cualquier procedimiento de medición que implique hacer preguntas a los encuestados. Una "encuesta" puede ser cualquier cosa, desde un breve formulario de retroalimentación de papel y lápiz hasta una entrevista intensiva individualizada en profundidad. (Díaz, 2016)

### **Procedimiento de la investigación**

El procedimiento de investigación se dividirá en 3 fases, que son las siguientes:

- Fase I: Diagnosticar la posición actual del departamento de operaciones y bodega para establecer los elementos que influyen en la problemática de la empresa.
- Fase II: Analizar el la posición actual mediante de técnicas y herramientas.
- Fase III: Proponer una herramienta que mejore las actividades del departamento de operaciones de la empresa DHL.

Los resultados de las encuestas proporcionan una instantánea de las actitudes y comportamientos, incluidos los pensamientos, las opiniones y los comentarios, sobre la población de la encuesta objetivo. Esta valiosa retroalimentación es su referencia para medir y establecer un punto de referencia desde el cual comparar los resultados a lo largo del tiempo.

## Capítulo IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Conoce usted el procedimiento de recepción, alistamiento y despachos de DHL?

Tabla 4 Conocimiento de procedimientos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	41%
No	26	59%
Total	44	100%

Elaborado por: Rommel Murillo

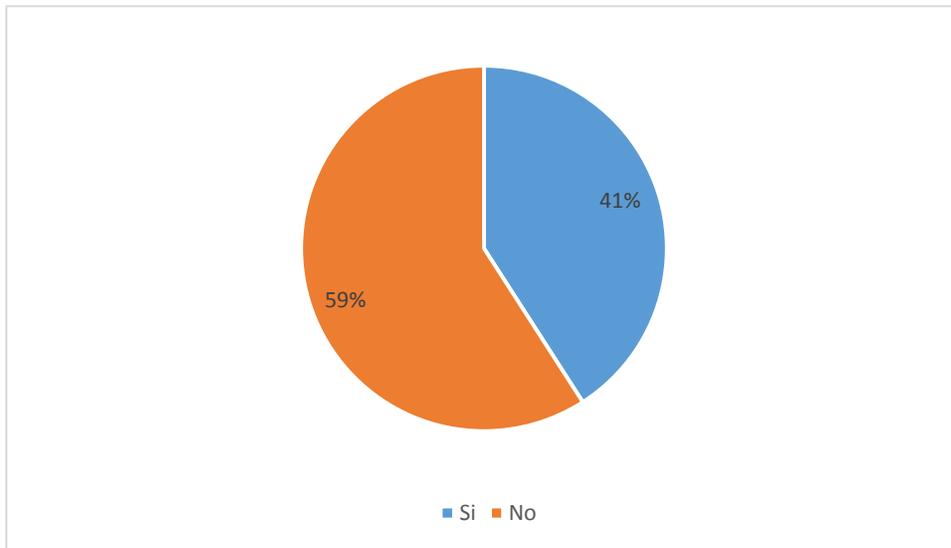


Figura 3 Conocimiento de procedimientos  
Elaborado por: Rommel Murillo

En la primera pregunta de la encuesta se observa que el 59% de los encuestados respondieron que no tienen conocimiento acerca del procedimiento de recepción, alistamiento y despachos de DHL, mientras que el 41% manifestaron que si tienen conocimiento sobre los procedimientos de recepción, alistamiento y despachos de DHL. En este contexto, cabe destacar que la mayoría de los encuestados no tienen conocimientos de los procedimientos de la empresa y por lo tanto existe el riesgo de demora de procesos en la empresa.

## 2. ¿Cuáles son las fallas que usted ha visto en éste proceso?

Tabla 5 Fallas del proceso

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Falta de comunicación	2	5%
Descuadres	2	5%
Desconocimiento de las funciones	22	50%
Falta de información	8	18%
Falta de recursos	10	23%
Total	44	100%

Elaborado por: Rommel Murillo

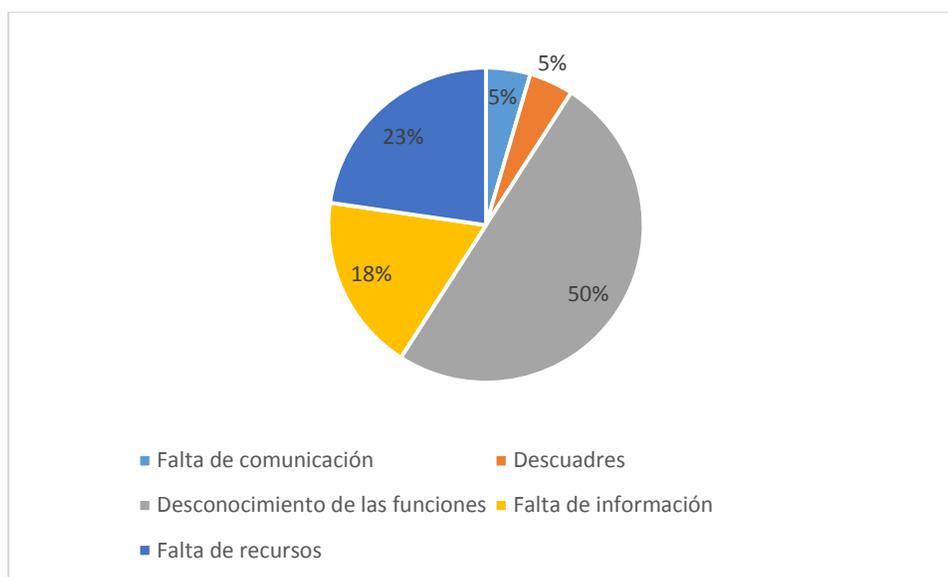


Figura 4 Fallas del proceso

Elaborado por: Rommel Murillo

Con relación a la segunda pregunta de la encuesta se observa que el 50% de los encuestados respondieron que la falla de los procesos recae sobre el desconocimiento de funciones, el 23% menciona que es la falta de comunicación, el 18% afirma es la falta de información, el 5% por falta de comunicación y el 5% es por descuadres. Tal como se observó en la primera pregunta el desconocimiento de las funciones es la causa de las fallas en los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa.

3. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para el mejoramiento de estos procesos?

Tabla 6 Mejoramiento de procesos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Dar análisis a los puntos en que se están fallando y mejorarlos	30	68%
Realizar reuniones con los proveedores para establecer criterios de tiempo de entrega	10	23%
Contratar personal capacitado	4	9%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Rommel Murillo

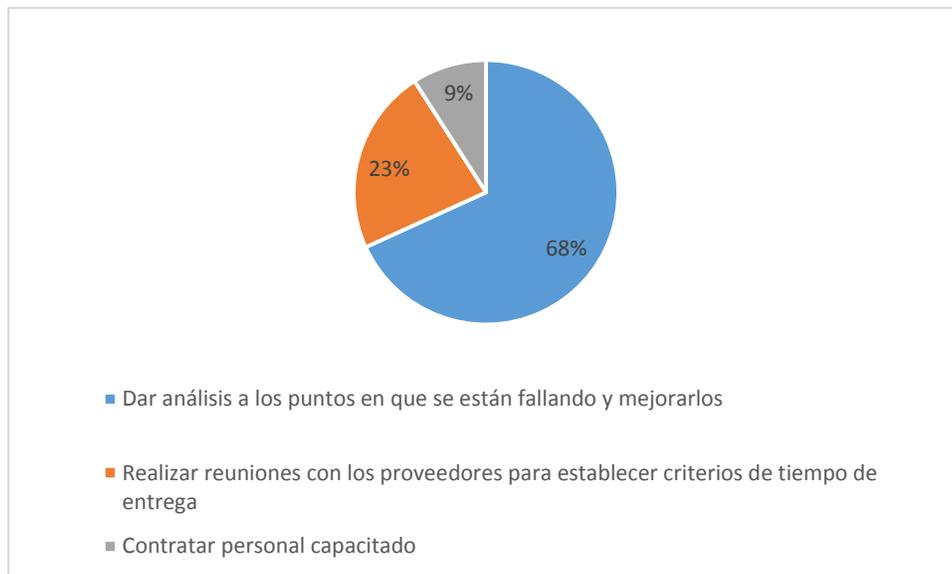


Figura 5 Mejoramiento de procesos  
Elaborado por: Rommel Murillo

Con respecto con la tercera pregunta de la encuesta se observa que el 68% de los encuestados recomiendan que dar análisis a los puntos en que se están fallando y mejorarlos la falla de los procesos recae sobre el desconocimiento de funciones es una posible solución, el 23% menciona que se debe realizar reuniones con los proveedores para establecer criterios de tiempo de entrega y el 5% opinaron que se debe contratar personal capacitado.

4. ¿Considera que las herramientas tecnológicas y físicas no son las adecuadas para realizar las actividades de compras, alistamiento y despachos? ¿Por qué?

Tabla 7 Herramientas tecnológicas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Fallas en los módulos	5	11%
Los productos no tiene mucho movimiento	4	9%
Falta de tiempo en actividades	7	16%
La gerencia no escucha las sugerencias del personal	28	64%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Rommel Murillo

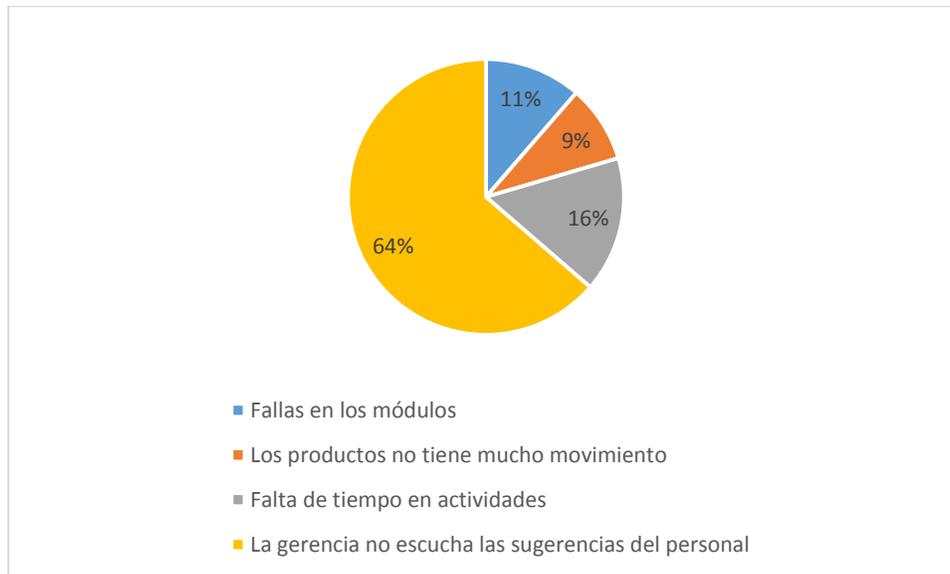


Figura 6 Herramientas tecnológicas  
Elaborado por: Rommel Murillo

En referencia a la cuarta pregunta el 64% de los encuestados mencionaron que las herramientas tecnológicas no son las adecuadas porque la gerencia no escucha las sugerencias del personal, el 16% menciona falta de tiempo en actividades, el 11% opinaron que son las fallas en los módulos y el 11% opinaron que los productos no tiene mucho movimiento.

5. ¿Considera que la empresa no ofrece las herramientas necesarias para el desarrollo de actividades?

Tabla 8 No ofrecimiento de herramientas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	18%
De acuerdo	18	41%
Indiferente	7	16%
Desacuerdo	5	11%
Muy desacuerdo	6	14%
Total	44	100%

Elaborado por: Rommel Murillo

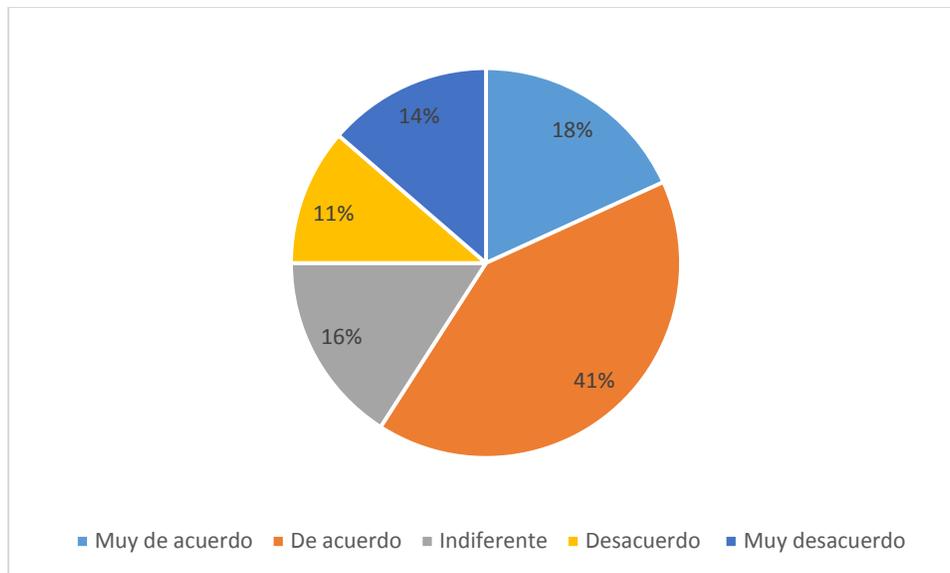


Figura 7 No ofrecimiento de herramientas

Elaborado por: Rommel Murillo

En referencia a la quinta pregunta el 41% de los encuestados están de acuerdo ante la afirmación de que la empresa no ofrece las herramientas necesarias para el desarrollo de actividades, el 18% están muy de acuerdo, el 16% se mostraron indiferentes, el 14% calificaron en muy desacuerdo y el 11% manifestaron estar en desacuerdo.

6. ¿Considera que no recibe la capacitación óptima para el desarrollo y desenvolvimiento dentro de la empresa?

Tabla 9 Capacitaciones

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	18%
De acuerdo	28	64%
Indiferente	5	11%
Desacuerdo	1	2%
Muy desacuerdo	2	5%
Total	44	100%

Elaborado por: Rommel Murillo

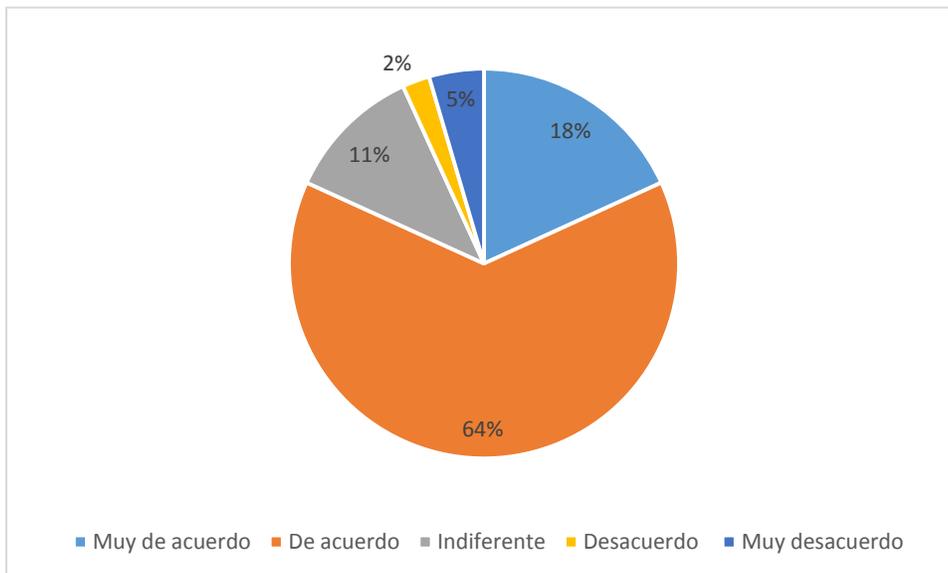


Figura 8 Capacitaciones

Elaborado por: Rommel Murillo

Con relación a la sexta pregunta el 64% de los encuestados están de acuerdo ante la afirmación de que no recibe la capacitación óptima para el desarrollo y desenvolvimiento dentro de la empresa, el 18% están muy de acuerdo, el 11% se mostraron indiferentes, el 5% calificaron en muy desacuerdo y el 2% manifestaron estar en desacuerdo.

7. ¿Considera que el área de trabajo se encuentra en un clima laboral adecuado para los colaboradores?

Tabla 10 Clima laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	7%
De acuerdo	2	5%
Indiferente	18	41%
Desacuerdo	16	36%
Muy desacuerdo	5	11%
Total	44	100%

Elaborado por: Rommel Murillo

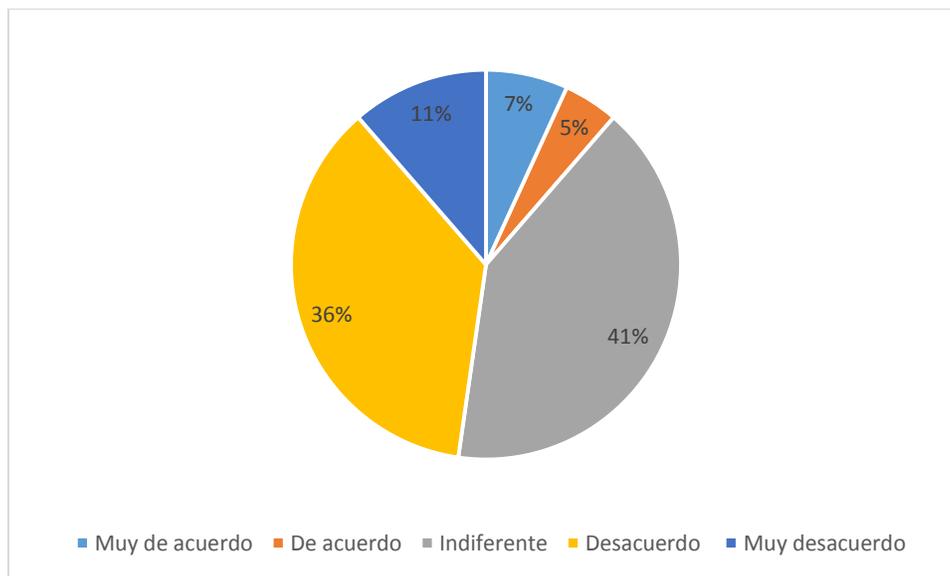


Figura 9 Clima laboral

Elaborado por: Rommel Murillo

Con respecto a la séptima pregunta el 41% están indiferentes ante la afirmación de que el área de trabajo se encuentra en un clima laboral adecuado para los colaboradores, el 36% están desacuerdo, el 11% se mostraron muy desacuerdo, el 7% calificaron en muy de acuerdo y el 5% manifestaron estar de acuerdo.

8. ¿Considera que la empresa por todo lo antes mencionado presenta inconvenientes en las actividades de despacho y recepción?

Tabla 11 Inconvenientes en las actividades de despacho y recepción

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	23%
De acuerdo	20	45%
Indiferente	8	18%
Desacuerdo	4	9%
Muy desacuerdo	2	5%
Total	44	100%

Elaborado por: Rommel Murillo

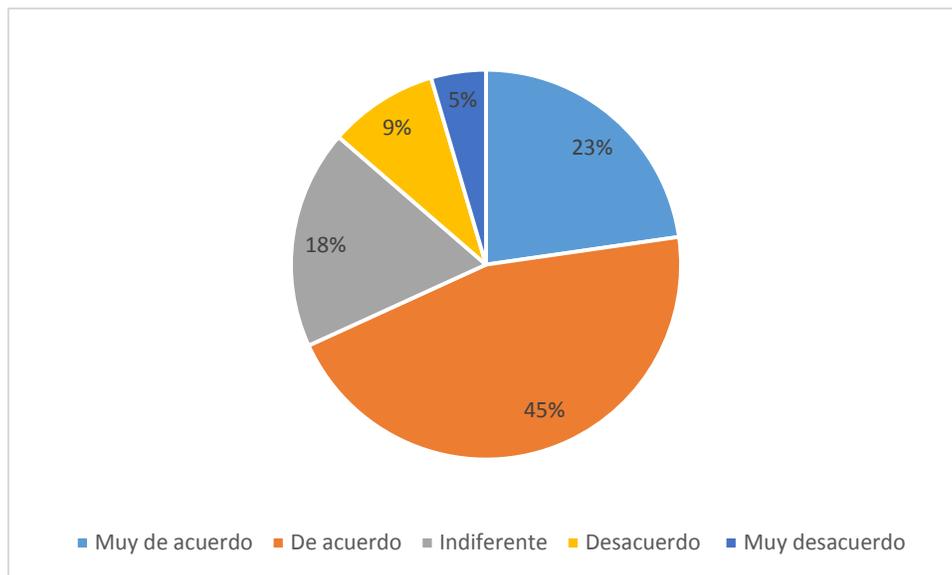


Figura 10 Inconvenientes en las actividades de despacho y recepción  
Elaborado por: Rommel Murillo

Con respecto a la octava pregunta el 45% están de acuerdo ante la afirmación de que la empresa presenta inconvenientes en las actividades de despacho y recepción, el 23% están muy de acuerdo, el 18% se mostraron indiferentes, el 9% calificaron en desacuerdo y el 5% manifestaron estar en muy desacuerdo. Lo cual implica que la demora de procesos de la empresa ocasiona que los productos no se entreguen y despachen en el lapso de tiempo correspondiente ocasionando congestión en las actividades.

## 9. ¿Cómo califica su compromiso con la empresa?

Tabla 12 Compromiso con la empresa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy comprometido	2	5%
Comprometido	15	34%
Indiferente	18	41%
Poco comprometido	6	14%
Sin compromiso	3	7%
Total	44	100%

Elaborado por: Rommel Murillo

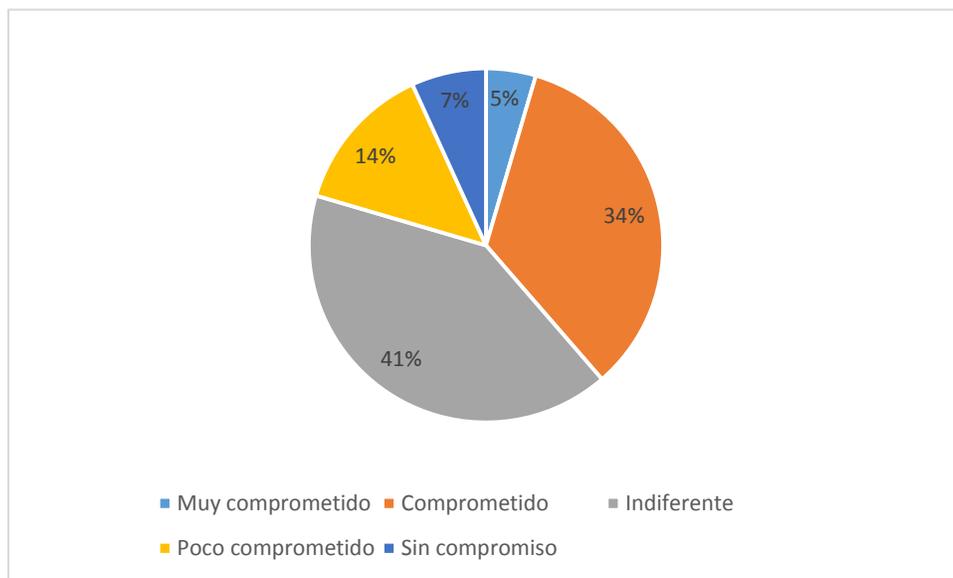


Figura 11 Compromiso con la empresa  
Elaborado por: Rommel Murillo

En referencia a la novena pregunta sobre el compromiso de los empleados con la empresa, el 41% de los encuestados se muestran indiferentes, el 34% están comprometidos, el 14% se mostraron poco comprometidos, el 7% calificaron en sin compromisos y el 5% manifestaron estar muy comprometidos. Lo cual implica que la mayoría de los empleados no se muestran comprometidos con la empresa.

10. ¿Si la empresa implementaría un plan de mejora estaría dispuesto a seguir los lineamientos que se dictamine en dicho plan?

Tabla 13 Plan de mejoras

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	11%
De acuerdo	30	68%
Indiferente	6	14%
Desacuerdo	3	7%
Muy desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Rommel Murillo

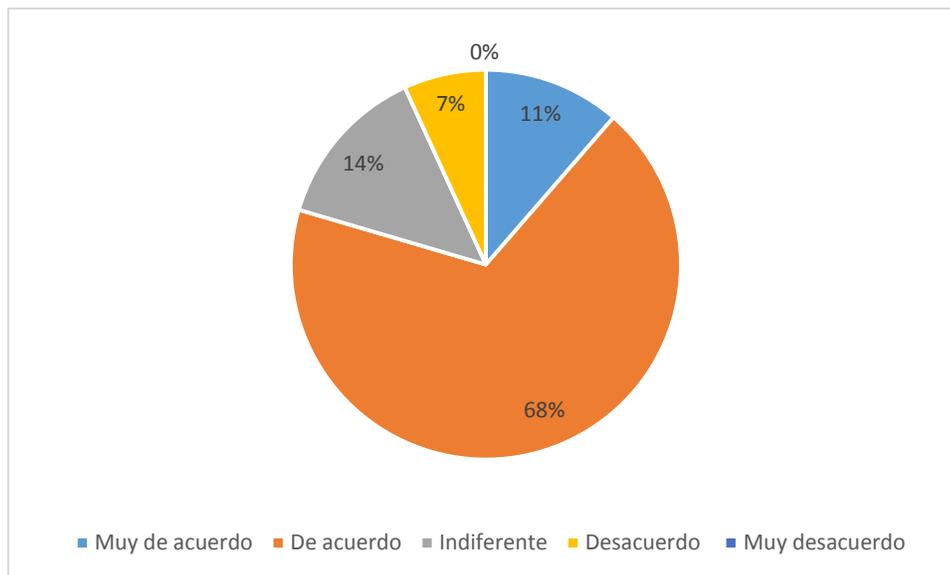


Figura 12 Plan de mejoras

Elaborado por: Rommel Murillo

Con respecto a la décima pregunta el 68% están de acuerdo ante la afirmación de que si la empresa implementaría un plan de mejora estaría dispuesto a seguir los lineamientos que se dictamine en dicho plan, el 14% están indiferentes, el 11% se mostraron muy de acuerdo, el 7% calificaron en desacuerdo y ninguno manifestó estar en muy desacuerdo.

## Plan de mejora

### Fase Estática

Para poder realizar esta fase fue necesario realizar un estudio de los objetivos estratégicos de la misma empresa, y de la misma manera conocer el nivel de compromiso de cada colaborador de las áreas involucradas en el plan de procesos.

Los objetivos de la mejora de procesos se comunicaron a cada uno de los colaboradores, generando conciencia a cada uno de los participantes, donde la base para cumplir con los objetivos es el compromiso de cada uno, por lo tanto cada individuo debe ser consiente de los beneficios que se obtienen con el diseño del plan de mejora.

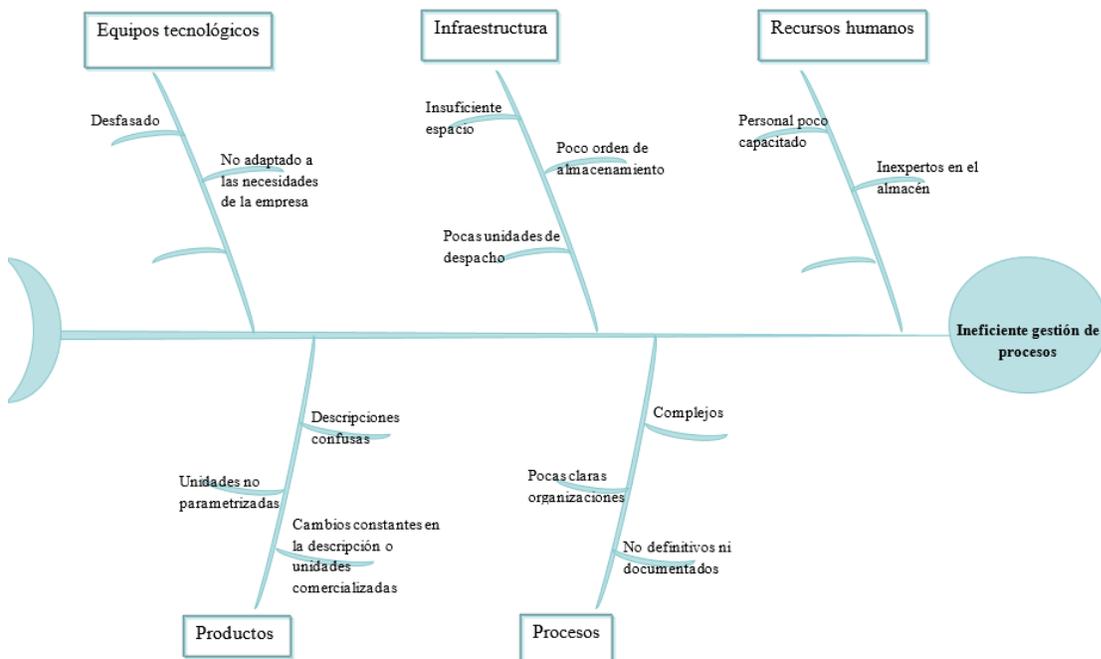


Figura 13 Diagrama de Ishikawa de la empresa  
Elaborado por: Rommel Murillo

Al identificar los elementos críticos para alcanzar el éxito del área involucrada, con el propósito de generar diferenciación y un menor desenvolvimiento de la empresa en el mercado en que se encuentra. Uno de los resultados críticos más característicos en el proceso y despacho es en la gestión de pedidos, demora en los tiempos, ocasionada por la falta de recursos, falta de comunicación y la falta de interés por parte de la gerencia al escuchar las sugerencias. Es decir que el tiempo de los procesos se debe realizar en un menor lapso posible, esta información quedo documentada en las encuestas realizadas a los trabajadores del área obrera de la empresa.

Con los resultados obtenidos, se puede concluir que los procesos que la empresa debe mejorar son recepción, almacenado, picking y despacho de los productos, estos se indican en el siguiente mapa de procesos de la empresa.

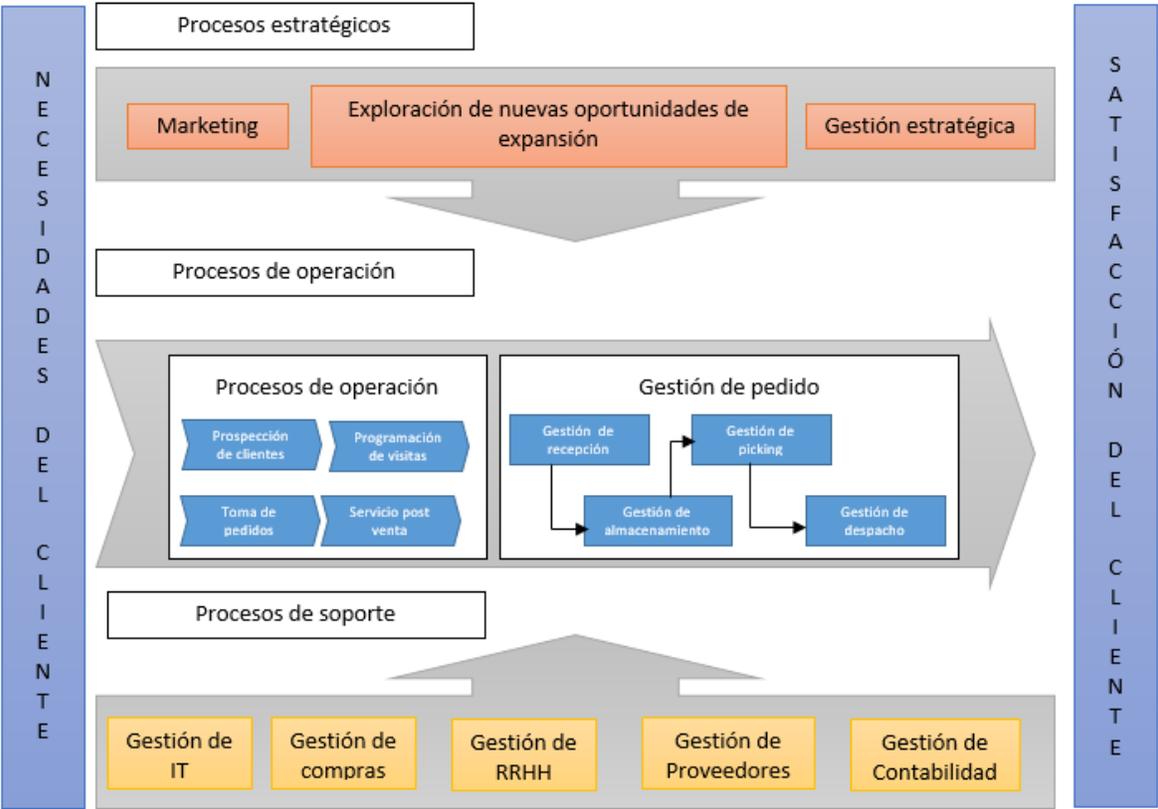


Figura 14 Mapa de procesos de la empresa  
Elaborado por: Rommel Murillo



El proceso comienza con llegada de los proveedores a la bodega central, aquí el jefe de almacén se encarga de recibir y verificar guías de remisión y facturas correspondientes, también debe verificar que el pedido haya sido consultado a través de llamadas telefónicas o de manera presencial, posteriormente se realiza la verificación del pedido; los colaboradores de la empresa proveedora debe descargar la mercadería, los productos pueden estar ubicados en un lugar establecido o provisiona, si el productos no cuentan con los detalles específicos se realiza el proceso para devolución.

Después de la descarga de mercadería, el jefe de almacén debe asignar a un colaborador que ubique la mercadería en anaqueles correspondiente o los productos se apilen en un lugar determinado, al culminar dicho proceso, si aún quedan productos que no son almacenados, estos serán ubicados en un lugar cercano de los demás productos.

Como parte final, el almacenero debe informar al jefe inmediato para el respectivo sello de guías y facturas correspondientes.

## Proceso de picking de producto

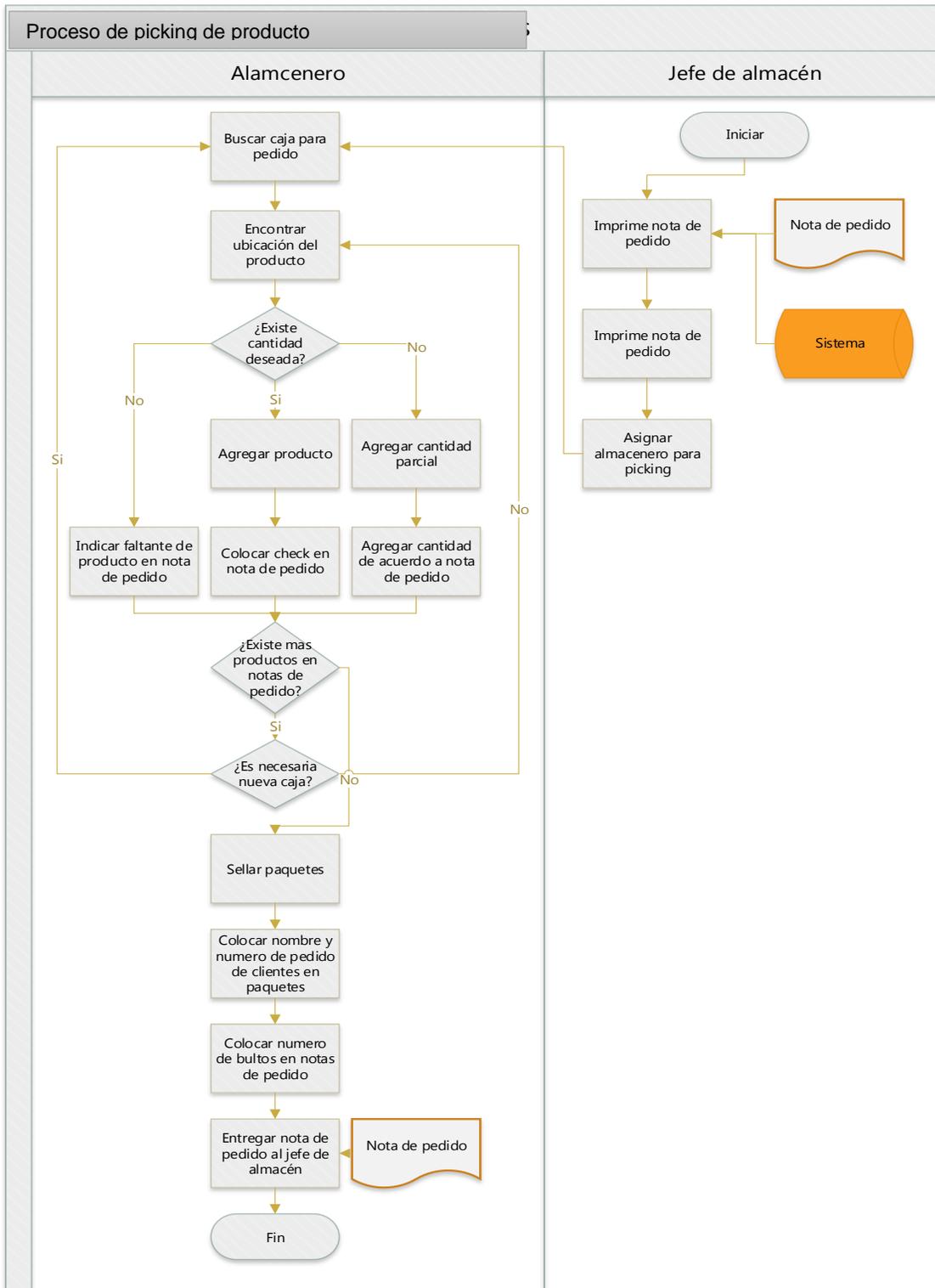


Figura 16 Proceso de picking de producto  
Elaborado por: Rommel Murillo

El proceso comienza cuando el jefe de almacén imprime la nota de pedido, dicho documento se asigna un número para que el almacenero realice la separación del pedido.

El personal del almacén debe escoger la caja apropiada para realizar el respectivo picking, en este proceso se busca la ubicación de ítems y/o se agrega la cantidad solicitada. Después de completar el pedido se realiza el sello de paquetes y se detalla el nombre y número de nota de pedido. De la misma manera se registra la cantidad de bultos y como parte final se entrega la nota de pedido al jefe inmediato.

## Proceso de despacho de productos

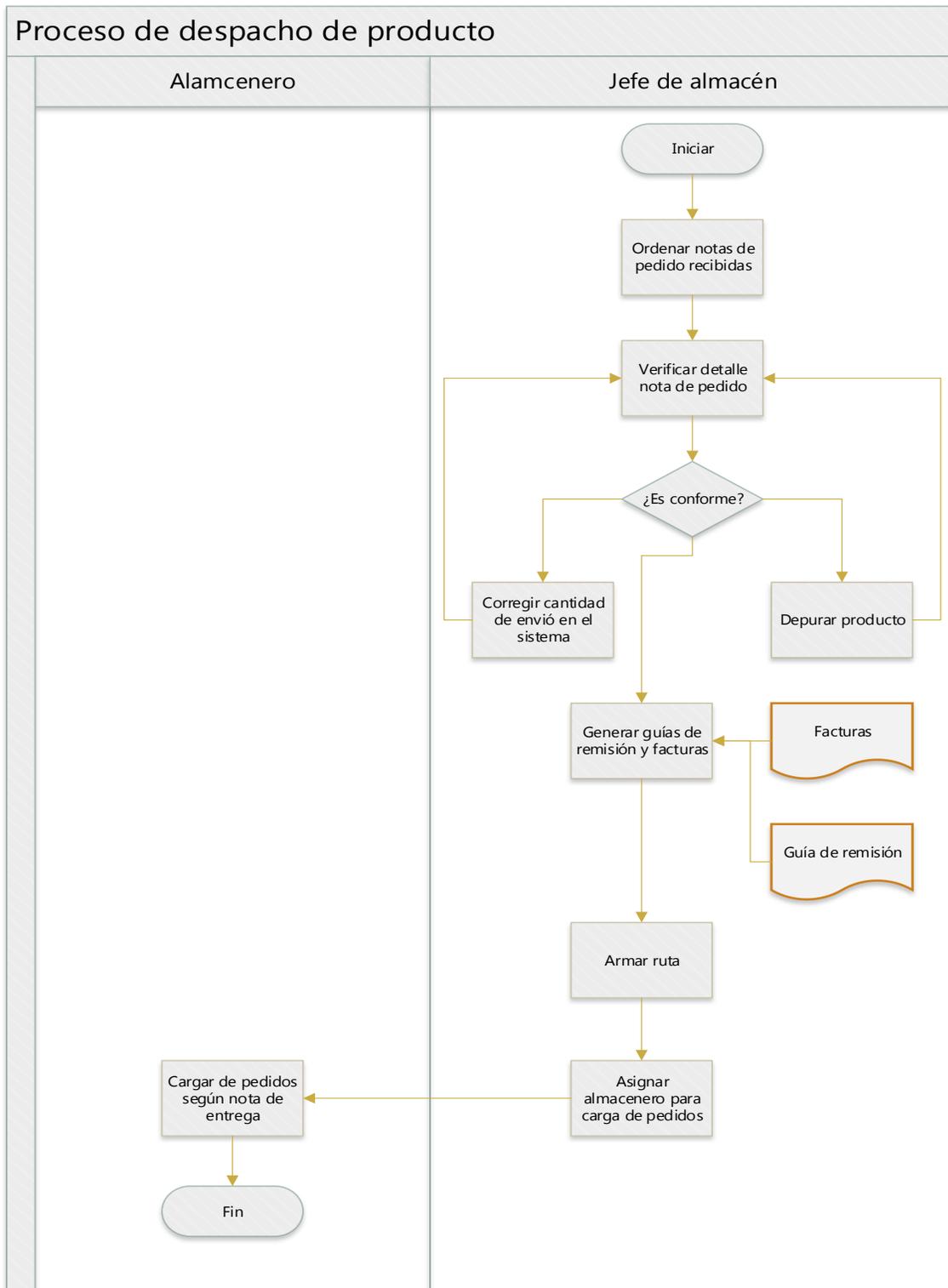


Figura 17 Proceso de despacho de productos  
Elaborado por: Rommel Murillo

El proceso de despacho inicia cuando el jefe del almacén ordena las notas de pedido, para verificar el detalle de los documentos que fueron trabajadas, de esta manera se puede observar si existe observaciones en dichos documentos.

Si no se encuentran productos en existencias este se omite en las notas de pedido. Si no quedan existencias suficientes, según como lo detalla el pedido, el jefe del área corrige el detalle modificando el detalle de pedido por el que existe en el almacén.

Si el pedido está conforme, se emiten las guías de remisión y las facturas correspondientes, después el jefe debe realizar la ruta respectiva y se asigna a un colaborador para realizar la carga de los pedidos al camino.

Como parte final el almacenero debe cargar los pedidos al camión que deben ser entregados.

## Capítulo V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

En las empresas Courier ecuatorianas no existe un plan de administración operativa orientada en una planificación estratégica lo que permitiría manejar tiempos y agilizar los procesos, por tal motivo el objetivo del presente trabajo de investigación fue de proponer un plan de mejora en la recepción del material y clasificación para garantizar la satisfacción con el despacho para ello se encontraron los siguientes resultados:

Durante el proceso de diagnóstico se detectó que el 59% de los encuestados no conocen los procedimientos que se realizan DHL; motivo por el cual la mitad de los encuestados opinaron que el desconocimiento de las funciones ocasione que existan demoras en los procesos; entre las principales recomendaciones de parte de los empleados fue de dar análisis a los puntos en que se están fallando y mejorarlos con 68% de los empleados; el 64% de los encuestados mencionaron que las herramientas tecnológicas no son las adecuadas porque la gerencia no escucha las sugerencias del personal; el 41% de los encuestados están de acuerdo ante la afirmación de que la empresa no ofrece las herramientas necesarias para el desarrollo de actividades; el 64% de los encuestados están de acuerdo ante la afirmación de que no recibe la capacitación óptima para el desarrollo y desenvolvimiento dentro de la empresa; el 41% están indiferentes ante la afirmación de que el área de trabajo se encuentra en un clima laboral adecuado para los colaboradores; el 45% están de acuerdo ante la afirmación de que la empresa presenta inconvenientes en las actividades de despacho y recepción; el 41% de los encuestados se muestran indiferentes ante la pregunta de estar comprometidos con la empresa; el 68% están de acuerdo ante la

afirmación de que si la empresa implementaría un plan de mejora estaría dispuesto a seguir los lineamientos que se dictamine en dicho plan.

Ante la situación actual de la empresa en donde los empleados demoran en sus procesos para desempeñar sus actividades diarias se diseñó el plan de mejoras con el fin de que los procedimientos sean realizados de forma eficiente y disminuir los lapsos de tiempo para no incurrir en demoras en las actividades de recepción, alistamiento y despachos de DHL.

### **Recomendaciones**

Se recomienda implementar el plan de mejora de procesos en las actividades de recepción, alistamiento y despachos en la empresa DHL. Con el fin de evitar demoras en los procedimientos lo cual genera ineficiencias dentro de la compañía.

Se recomienda que para futuras investigaciones de mejoras de procesos en empresas Courier consideren el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como por ejemplo software administrativos, como herramienta para complementar la eficiencia en las actividades laborales de las organizaciones.

Mejorar continuamente los procesos de la empresa con el propósito de que sean más eficientes y eficaces, sin un problema salga a escena para generar oportunidades de mejora y se deban tomar los correctivos necesarios.

Divulgar los procesos a todo nivel de la empresa, para que todo el personal tenga conocimiento de estos, de los formatos que involucra, cuales son los clientes objetivos y los beneficios que tiene para los colaboradores, clientes y la empresa.

## Bibliografía

- Ardila Gómez, L., & Pérez Moreno, J. (2013). *Transporte de mercancías peligrosas por vía aérea*.
- Bunge, M. (2016). *La investigación científica: su estrategia y su filosofía*. Mexico: McGrawHill.
- Chicaiza, A. R. (2008). *Creación de un plan de negocios para una empresa de servicios de mensajería y paquetería en la ciudad de Quito*. (Bachelor's thesis, QUITO/EPN/2008).
- Clayton, E. (2015). *La historia de la escritura (Vol. 81)*. Madrid: Siruela.
- Código Orgánico Producción Comercio Inversiones. (2015). *Código Orgánico Producción Comercio Inversiones*.
- Cook, T. (2015). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Delgado, S., & Daniel, J. (2016). *Análisis comparativo de plataformas de desarrollo de software, capaces de generar mensajería masiva tipo correspondencia: caso práctico entrega de Pre-Rol digital en el Distrito de Educación Colta-Guamote*. (Master's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- DHL. (16 de Noviembre de 2017). *dhl.com.ec*. Obtenido de [http://www.dhl.com.ec/es/informacion\\_sobre\\_dhl/descripcion\\_comercial/mision\\_y\\_vision.html](http://www.dhl.com.ec/es/informacion_sobre_dhl/descripcion_comercial/mision_y_vision.html)

- Díaz, V. (2016). *Análisis de datos de encuestas*. Mexico: McGrawHill.
- Galeano, M. (2015). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Mexico: McGrawHill.
- García Alonso, L., & Sánchez, R. (2012). *El papel del transporte con relación a los Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Cepal.
- Guidobono, G. (2009). *La capacitación en el sector del transporte terrestre de carga en América Latina*.
- INEM. (16 de Noviembre de 2017). <https://ec.linkedin.com/>. Obtenido de <https://ec.linkedin.com/in/servicio-ecuatoriano-de-normalizacion-inen-7a09a5113>
- Juez, P., & Díaz, . (2015). *Probabilidad y estadística matemática*. Mexico: McGrawHill.
- Ley General de los Servicios Postales. (2015). *Ley General de los Servicios Postales*.
- LEY ORGÁNICA DE ADUANAS. (2001). *LEY ORGÁNICA DE ADUANAS*.
- Mavesa, G. (2017 de Noviembre de 2017). [grupomavesa.com.ec/](http://grupomavesa.com.ec/). Obtenido de <http://grupomavesa.com.ec/>
- Naghi, M. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Ochoa, A. L. (2016). *Los sellos postales como reflejo del patrimonio cultural de Argentina*. (Doctoral dissertation).

Ortega, K., & Ortíz, C. (2015). *Diseño de un sistema logístico para el tratamiento de las mercancías amparadas a los regímenes de excepción de tráfico postal internacional y mensajería acelerada o courier dentro de la zona aduanera aeroportuaria del Ecuador*. (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Pantoja, N. P. (2014). *El Servicio de Courier y el Desarrollo del Tráfico Postal Internacional en la Zona Fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia*. (Bachelor's thesis).

Quesada, V., & García, . (2017). *Lecciones de cálculo de probabilidades*. Mexico: McGrawHill.

Quintero, J. (2017). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE RECAUDOS Y GIROS NACIONALES EN OCAÑA, NORTE DE SANTANDER*. (Doctoral dissertation).

Rodrigue, J. P., Comtois, C., & Slack, B. (2016). *The geography of transport systems*. Taylor & Francis.

Rodriguez Santos, C. X., Balladares Ponguillo, K. A., & Santos Santillan, Z. M. (2009). *Creación de una empresa dedicada al servicio de encargos personalizados en la ciudad de Guayaquil*. (Bachelor's thesis).

Rojas, R. (2016). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Mexico: McGrawHill.

Sabonge, R., & Sánchez, R. (2014). *Los 100 años del canal de Panamá: antecedentes, desarrollo y potencial futuro*.

SENAE. (2016). Quito: Registro Oficial.

Tarantola Puig, M. (2014). *Portic Manifiesta, la aplicación del consignatario:*

*Estudio sobre su funcionamiento y el avance de la tecnología.*

Union Postal Universal. (2014). *Development strategies for the postal sector: an economic perspective.* Berne, Switzerland:: Eburon Academic Publishers.

Unión Postal Universal. (16 de Noviembre de 2017). *Unión Postal Universal.*

Obtenido de <http://www.upu.int/en/the-upu/the-upu.html>

Varela, D. (2016). *El comercio electrónico en la economía española: tipología, marco legal, principales magnitudes y tendencias.*

Zumba, L. (13 de Marzo de 2017). Los courrier del país renacen en el segmento corporativo.

## ANEXOS

### Modelo de encuesta

1. ¿Conoce usted el procedimiento de recepción, alistamiento y despachos de DHL?

Si	
No	

2. ¿Cuáles son las fallas que usted ha visto en éste proceso?

Falta de comunicación	
Descuadres	
Desconocimiento de las funciones	
Falta de información	
Falta de recursos	

3. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para el mejoramiento de estos procesos?

Dar análisis a los puntos en que se están fallando y mejorarlos	x
Realizar reuniones con los proveedores para establecer criterios de tiempo de entrega	
Contratar personal capacitado	

4. ¿Considera que las herramientas tecnológicas y físicas no son las adecuadas para realizar las actividades de compras, alistamiento y despachos? ¿Por qué?

Fallas en los módulos	
Los productos no tiene mucho	

movimiento	
Falta de tiempo en actividades	
La gerencia no escucha las sugerencias del personal	x

5. ¿Considera que la empresa no ofrece las herramientas necesarias para el desarrollo de actividades?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	x
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

6. ¿Considera que no recibe la capacitación óptima para el desarrollo y desenvolvimiento dentro de la empresa?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	x
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

7. ¿Considera que el área de trabajo se encuentra en un clima laboral adecuado para los colaboradores?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	x
Desacuerdo	x
Muy desacuerdo	

8. ¿Considera que la empresa por todo lo antes mencionado presenta inconvenientes en las actividades de despacho y recepción?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	x

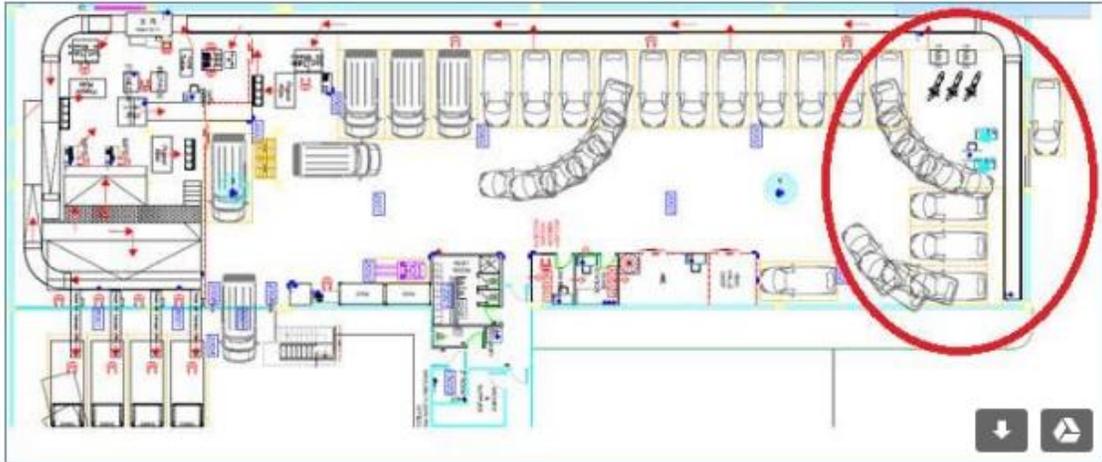
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

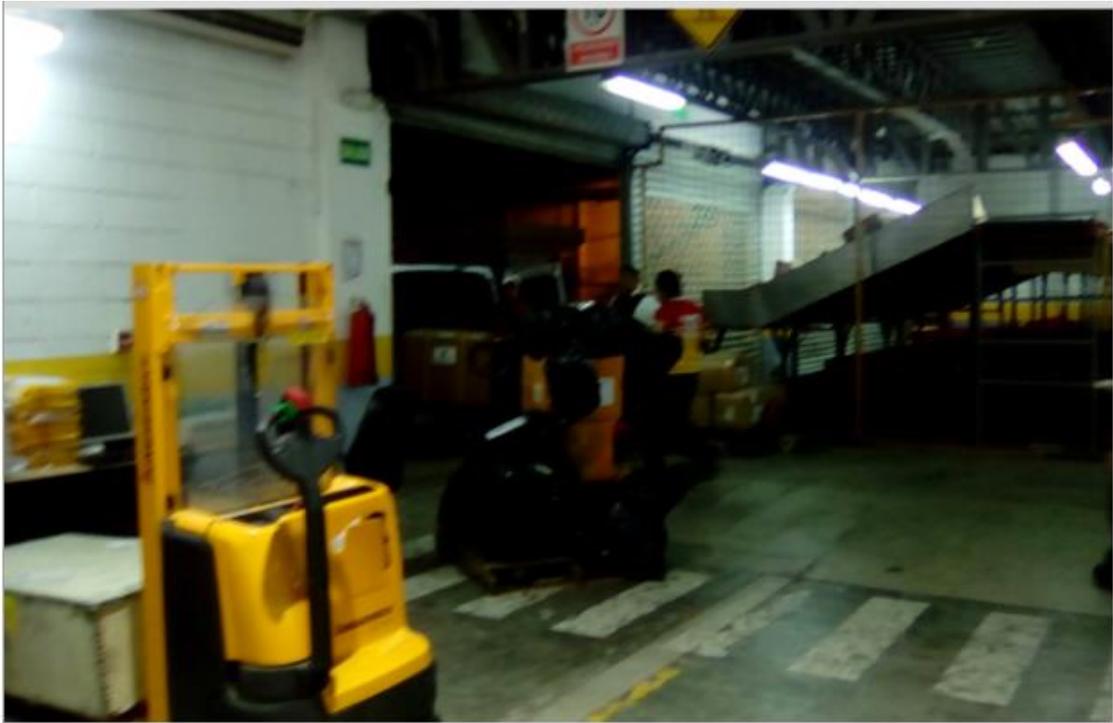
9. ¿Cómo califica su compromiso con la empresa?

Muy comprometido	
Comprometido	x
Indiferente	x
Poco comprometido	
Sin compromiso	

10. ¿Si la empresa implementaría un plan de mejora estaría dispuesto a seguir los lineamientos que se dictamine en dicho plan?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	x
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	







## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

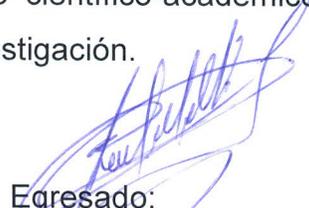
### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema **“Propuestas de mejoras para la recepción y despacho a nivel Nacional, de paquetes en una empresa de transporte expreso ubicada en Guayaquil”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la recepción y clasificación de encomiendas en el proceso de despacho y su reflejo en la satisfacción del cliente?**, presentado por **Rommel Iván Murillo Ley** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNOLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

  
**Murillo Ley Rommel Iván**

Tutor:

  
**PhD. Carlos Rivera Fuentes**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzate P

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Luis Alzate P

Firma



Factura: 003-002-000059880



20170901037D03161

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901037D03161

Yo, NOTARIO(A) WENDY MARÍA VERA RÍOS de la NOTARÍA TRIGÉSIMA SÉPTIMA , comparece(n) ROMMEL IVAN MURILLO LEY portador(a) de CÉDULA 0914566880 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos los actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, el cual cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 29 DE NOVIEMBRE del 2017, (14:24).

  
ROMMEL IVAN MURILLO LEY  
CÉDULA: 0914566880



  
\_\_\_\_\_  
NOTARIO(A) WENDY MARÍA VERA RÍOS  
NOTARÍA TRIGÉSIMA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Murillo Ley Rommel Iván en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras para la recepción y despacho a nivel nacional, de paquetes en una empresa de transporte express ubicada en Guayaquil de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Rommel Ivan Murillo Ley

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0914566880





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0914566880

**Nombres del ciudadano:** MURILLO LEY ROMMEL IVAN

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
/SAGRARIO/

**Fecha de nacimiento:** 26 DE MARZO DE 1973

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** TANYA GISELLA BELTRAN BONE

**Fecha de Matrimonio:** 29 DE JULIO DE 1994

**Nombres del padre:** MURILLO CRESPO IVAN ROBERTO

**Nombres de la madre:** LEY IRLANDA ROCIO

**Fecha de expedición:** 3 DE OCTUBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 29 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: WENDY MARIA VERA RIOS - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 37 - GUAYAS - GUAYAQUIL

rtificado: 173-073-72911



173-073-72911

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Troya Fuertes', written over a white background.

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

